



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio en el trámite documentario del  
usuario en la Sunarp 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Akane Harumi Mori Rivera**

**ASESOR:**

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección y Gestión Pública**

**PERÚ - 2017**

Página del Jurado

.....  
Dra. Gladys Sánchez Huapaya

.....  
Dra. Yolanda Soria Perez  
Secretario

.....  
Dr. Luis Alberto Núñez Lira  
Vocal

### Dedicatoria

A Dios, por darme las fuerzas necesarias para culminar mi tesis. A mi madre por darme su apoyo y aliento. A mis padres y hermana que me motivaron desde un inicio y a todos quienes hicieron posible con su aporte la culminación de esta tesis.

## Agradecimiento

En primer lugar, mi más sincero agradecimiento a mis maestro por su incansable guía durante la realización de esta tesis y la confianza brindada.

### **Declaración Jurada**

Yo, Br. Akane Harumi Mori Rivera, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 72439528, con la tesis titulada “Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 04 Junio del 2017.

Firma:.....

Br. Akane Harumi Mori Rivera

DNI: 72439528

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

La finalidad de la presente investigación es contribuir con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con los procedimientos en todos los tipos de trámites documentarios en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos 2016.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

El autor.

## Índice

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I Introducción</b>	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	39
1.4.1 Realidad problemática	39
1.4.2 Formulación del problema	42
1.5 Hipotesis	44
1.6 Objetivos	45
<b>II. Marco metodológico</b>	47
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	50
2.3.1 Tipos de estudio	50
2.3.2 Diseño	52
2.4. Población, muestra y muestreo	55
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.6. Validación y confiabilidad del instrumento	59

2.7.	Métodos de análisis e interpretación de datos	60
2.8.	Aspectos éticos	60
<b>III: Resultados</b>		61
3.1.	Análisis descriptivo	62
<b>IV: Discusión</b>		79
<b>V: Conclusiones</b>		85
<b>VI: Recomendaciones</b>		88
<b>VII: Referencias</b>		92
<b>Anexos</b>		100
Anexo 1:	Matriz de consistencia	101
Anexo 2:	Instrumento	103
Anexo 3:	Prueba Piloto	105
Anexo 4:	Base de datos	107
Anexo 5:	Validacion de instrumentos	126
Anexo 6:	Artículo científico	132



### Lista de tablas

		pág.
Tabla 1	Estados del proceso del trámite documentario en la Sunarp	42
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio	50
Tabla 3	Tamaño de Muestra	55
Tabla 4	Prueba Piloto	59
Tabla 5	Frecuencia de percepción y expectativa de la variable calidad de servicio	62
Tabla 6	Frecuencia de percepción y expectativa de la variable tangibilidad	63
Tabla 7	Frecuencia de percepción y expectativa de la variable fiabilidad	64
Tabla 8	Frecuencia de percepción y expectativa de la variable capacidad de respuesta	66
Tabla 9	Frecuencia de percepción y expectativa de la variable seguridad	67
Tabla 10	Frecuencia de percepción y expectativa de la variable empatia	68
Tabla 11	Prueba de rangos de calidad de servicio entre percepción y expectativa	70
Tabla 12	Prueba de Wilcoxon de calidad de servicio entre percepción y expectativa	71
Tabla 13	Prueba de rangos de tangibilidad entre percepción y expectativa	72
Tabla 14	Prueba de Wilcoxon de tangibilidad entre percepción y expectativa	72
Tabla 15	Prueba de rangos de fiabilidad entre percepción y expectativa	73
Tabla 16	Prueba de Wilcoxon de fiabilidad entre percepción y expectativa	74
Tabla 17	Prueba de rangos de capacidad de respuesta entre percepción y expectativa	75
Tabla 18	Prueba de Wilcoxon de capacidad de respuesta entre percepción y expectativa	75
Tabla 19	Prueba de rangos de seguridad entre percepción y expectativa	76
Tabla 20	Prueba de Wilcoxon de seguridad entre percepción y expectativa	77
Tabla 21	Prueba de rangos de empatía entre percepción y expectativa	78
Tabla 22	Prueba de Wilcoxon de empatía entre percepción y expectativa	78

## Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Modelo Servqual	35
Figura 2	Percepción de la calidad y satisfacción del cliente	36
Figura 3	Diseño no experimental	54
Figura 4	Calculadora de Muestras	57
Figura 5	Niveles de percepción y expectativa de la variable calidad de servicio	62
Figura 6	Niveles de percepción y expectativa de la variable tangibilidad	63
Figura 7	Niveles de percepción y expectativa de la variable fiabilidad	65
Figura 8	Niveles de percepción y expectativa de la variable capacidad de respuesta	66
Figura 9	Niveles de percepción y expectativa de la variable seguridad	67
Figura 10	Niveles de percepción y expectativa de la variable empatia	69

## Resumen

La investigación titulada “Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016”. Como objetivo general fue determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

Esta investigación es descriptiva-comparativa, de enfoque cuantitativo y de tipo básico. La muestra estuvo constituida por 384 usuarios de la Sunarp 2016. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha fundamentado la información en el modelo Servqual; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert.

Finalmente, en el estudio se realizó un análisis descriptivo comparativo de los niveles de percepción y expectativa de la variable calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016. Asimismo, se realizó la prueba de diferencia entre percepción y expectativa con la prueba de rangos con signo de Wilcoxon de calidad de servicio entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016. Por lo tanto, en el estudio se demuestra que la percepción es mas alta que la expectativa en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

Palabras claves: Trámite/ Calidad/ Servicio/ usuario/ registros públicos.

### **Abstract**

The research entitled "Quality of customer service in the documentary process of the Sunarp 2016". As a general objective was to determine the level of quality of customer service in the documentary process of the Sunarp 2016.

This research is descriptive-comparative, of quantitative approach and basic type. The sample consisted of 384 users of the Sunarp 2016. To build, validate and demonstrate the reliability of the instruments, the information was based on the Servqual model; Was used the technique of the survey and its instrument was the questionnaire. To measure the sample, instruments graded on the Likert scale were used.

Finally, a comparative descriptive analysis of the levels of perception and expectation of the quality of service user service in the documentary process of the Sunarp 2016 was carried out. Likewise, the test of difference between perception and expectation with The Wilcoxon signed-rank test of quality of service between user perception and expectation in the Sunarp 2016. Therefore, the study shows that the perception is higher than the expectation in the quality of customer service In the Sunarp 2016 documentary process.

**Keywords:** Process / Quality / Service / user / public records.

## **I.    Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

Para la realización de la investigación se ha tomado como referencia varias tesis internacionales y nacionales para alcanzar el objetivo principal del estudio. Se indaga sobre otros estudios previos que hablen sobre el tema de investigación del presente trabajo.

### **1.1.1 Antecedentes internacionales.**

Reyes (2014) presenta la investigación titulada: "Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango". Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración de empresas de la Universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango, Guatemala. La autora de la tesis señala como objetivo principal: Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La población esta conformada por los usuarios y trabajadores de la organización SHARE con sede en Huehuetenango y para los usuarios se precisó una muestra tomando en consideración a los trabajadores y al coordinador de la organización SHARE, y doscientos usuarios; cien fueron encuestados en noviembre del 2012 antes de la investigación y los otros cien han sido encuestados en julio 2013 después del estudio. La metodología de la investigación fue experimental y los instrumentos que se utilizaron para recopilar la información fueron encuestas y entrevista. La autora llegó a las siguientes conclusiones: El objetivo del estudio es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%, mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo. De acuerdo

con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho. Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64 indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas. La asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable. Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo, cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación. Se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indicó que la califica como 11 buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente. Como puede observarse después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe. Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de

ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación. La asociación SHARE para fortalecer la cultura de servicio utiliza el intercambio de opiniones y experiencias entre su personal, logrando con ello la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos.

Borjas (2013) en su tesis de maestría titulado “Calidad de servicio prestada por la gerencia de finanzas de PDVSA gas occidente a contratistas y proveedores” para obtener el grado de Magister en la Universidad de Zulia, Venezuela. El objetivo fue analizar la calidad del servicio prestada por la Gerencia de Finanzas de PDVSA a sus contratistas y proveedores. Se consideró como población de la investigación a todos los contratistas y proveedores que tengan contratos activos con PDVSA Gas Occidente. Para la recolección de datos se procedió a la obtención de información secundaria, es decir, se realizó una revisión de fuentes bibliográficas y hemerográficas y en segundo lugar se diseñó un instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a la población seleccionada para el cumplimiento de los objetivos específicos a y b (expectativas y percepciones), se aplicó el cuestionario SERVQUAL el cual consta de 19 preguntas. Las conclusiones a las que arribó fueron: 1. La determinación de las expectativas con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de expectativas es “Alta”. 2. La determinación de la percepción de los clientes con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de percepción es “media”. 3. La determinación de la satisfacción de los clientes con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de satisfacción es “Neutro”.

Álvarez (2012), en su tesis de maestría titulado “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales” para obtener el grado de Magister en la Universidad de Católica Andrés Bello, Caracas cuyo objetivo general fue: determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno, trabajo con una muestra empleada de 839 beneficiarios o usuarios de la red PDVAL, cuyo diseño fue transversal, instrumento



cuantitativo y concluyo en lo siguiente: La satisfacción del cliente debe apoyarse en un sistema de gestión de la calidad debido que a través de este se pueden garantizar de forma sistémica y articulada el desarrollo de una serie de procesos que al final van a contribuir con el cumplimiento de las necesidades de los clientes, lo que a su vez debe ir acompañado de una estratégica flexible y cambiante acorde con las necesidades del entorno. se obtuvo que un 63.31% de los clientes opina que el servicio es mucho mejor de lo esperado el 19.56% considera que es poco mejor, el 9,81% considera que el servicio es igual al que esperado el 3,21% considera que es poco peor y por ultimo el 3,96% declara que es mucho peor al que esperado de acuerdo a los resultados se tiene una percepcion satisfactoria en relacion a la calidad de las hortalizas vendidas en estos establecimientos.

Lascurain (2012), en su tesis de maestría titulada “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”, para obtener el grado de Magister en la Universidad de Iberoamericana, Mexico DF. cuyo objetivo general fue: diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes, trabajo con una muestra no probabilístico de los grupos de clientes de las empresas icfalu, petmul, mian y simns, cuyo diseño fue transversal, instrumento cualitativo y concluyo lo siguiente: en la empresa objeto de esta investigación, en el último año la mayoría de los clientes se muestran inconformes ante el tiempo de respuesta después de hacer una solicitud de cotización o una solicitud de servicio técnico en campo. Asimismo, se ha observado una pérdida de lealtad en la cartera de clientes de la empresa, se sospecha de que los clientes, aunque están satisfechos con el producto y su desempeño, no se encuentran satisfechos con el servicio recibido antes, durante y después de colocar una orden de compra.

Garcia (2012), en su tesis de magister titulada “evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011”, Tesis presentada para optar el grado de magister

en gerencia y administración de salud de la Universidad de Guayaquil, Facultad de ciencias medicas en Guayaquil, Ecuador. El objetivo del estudio fue evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud y propuesta gerencial de mejoramiento, trabajo con una muestra de 392.53 que constituyen 17 los usuarios que fueron evaluados a través de un cuestionario tipo encuesta que acudieron a la atención en el subcentro de salud “El Bosque” de Machala cuyo diseño descriptivo transversal, instrumento cualitativo y concluyo lo siguiente: En cuanto al criterio del usuario obtenido a través de la encuesta realizada sobre infraestructura, equipamiento, calidad técnica y calidez de atención mencionan quejas especialmente en la comodidad de los asientos, de la sala de espera de la ventilación, de la asignación de los turnos, del tiempo de espera para la atención, del trato del personal. En porcentajes, la evaluación realizada señala la satisfacción del usuario en un 37% como muy buena, con buena en un 35%, de atención excelente en un 25% y de grados de insatisfacción en un 6% como regular y en 1% como mala.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales.**

Arrascue y Segura (2016) en su tesis titulada: “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-2015”. Tesis presentada para optar el grado de título profesional de licenciado en administración de empresas de la Universidad Señor de Sipan, Facultad de Administración en Chiclayo, Perú. El objetivo del estudio de acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, por tanto se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho). Al analizar la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%. El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas,

volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%. Hemos concluido en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria. 130 Se validó las estrategias de la propuesta por el Dr. Julio E. Patazca Ulfe, empleador en el área de medicina familiar.

Suarez (2015), en su tesis de maestría titulada “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011– 2012”, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Callao, Peru.cuyo objetivo general fue medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012. La población de la investigación fueron los alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. La técnica de recolección de datos fueron los métodos de análisis cualitativo y cuantitativo, efectuado a través de encuestas e información estadística. Las conclusiones fueron: 1. Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. 2. Se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de personal al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937, con el valor  $p=0,019 < 0,05$ , lo cual hace suponer que en principio, la correlación entre ambas dimensiones fiabilidad y satisfacción del cliente es muy alta. 3. La capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966, con el valor  $p=0,008 < 0,05$ , lo cual hace suponer que en principio, la correlación entre ambas dimensiones es capacidad de respuesta y procedimientos es muy alta. 4. Con respecto a la seguridad, se prueba su incidencia en el material del CIUNAC a través de una asociación positiva de 0,944, con el valor  $p=0,016 < 0,05$ , lo cual hace suponer que en principio, la correlación entre ambas

dimensiones seguridad y material de estudio es muy alta. 5. La empatía incide en el equipamiento del Centro de Idiomas, debido a la obtención de una asociación significativa de 0,976, con el valor  $p=0,005 < 0,05$ , lo cual hace suponer que en principio, la correlación entre ambas dimensiones empatía y equipamiento es muy alta.

Barcenas (2014), en su tesis titulada: "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura ", Tesis presentada para optar el grado Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Piura, Facultad De Administración en Piura, Perú. El objetivo del estudio de aplicación de una investigación descriptiva, basándose en el análisis de las dimensiones de la teoría de SERVQUAL, donde el tamaño de la muestra a encuestar fue de 195 clientes, llegándose a concluir que los clientes consideran que el personal encargado de la atención al cliente tiene necesidad de formación para desempeñar su trabajo y debe ser preparado por la empresa en una serie de conocimientos y de tareas para que desarrolle su trabajo con profesionalidad. Donde los resultados obtenidos apuntan lo importante de la calidad del servicio que se brinde y el impacto que tiene éste en la satisfacción del cliente lo que implica que si mejor es la atención a los clientes, su satisfacción será mayor. De esta forma, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de LAN Perú aeropuerto de Piura se encuentran relacionados de manera significativa y positiva, y las correlaciones significativas implican que mientras el cliente reciba un servicio más confiable, con mayor seguridad, con personal que demuestre empatía y mejores elementos tangibles, mayor será la satisfacción del cliente. Asimismo, el estado actual de la calidad del servicio de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura muestran aspectos que mayormente van de lo aceptable a lo excelente, no existen clientes que valoren al servicio en forma negativa. En consecuencia, existe percepción de bueno respecto a la calidad del servicio, donde además de los coeficientes de correlación se puede deducir que el aspecto de la calidad del servicio que produce mayor satisfacción en los clientes, es la confiabilidad del servicio seguido de la seguridad y por último, la satisfacción del cliente de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura nos indica que el desempeño de la empresa está siendo

valorado de tal manera que se deduce que los clientes están satisfechos con el servicio que se está brindando.

Arrué (2014) en su tesis de maestría titulada “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014”. Trabajo de investigación previa a la obtención del grado de magister en gestión pública sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Loreto, Peru El objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. La investigación es descriptivo correlacional de base no experimental y de corte transversal. Trabajó con 24 oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional. Las conclusiones a las que arribó son que el resultado más importante con respecto a la calidad del servicio de atención a usuarios es el siguiente: En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de instalaciones son los siguientes: Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad. Lo resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de calidad personal son los siguientes: Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido. Factor dedicación/disposición: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés

mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

Cahuina (2014) presenta la investigación titulada: “ Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidad de gestión educativa local arequipa sur, 2014”. Tesis presentada para obtener el Título de Licenciada en comunicación social de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, Lima, Perú. La autora de la tesis señala como objetivo principal: (a) determinar la influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidd de Gestión Educativa Local Arequipa Sur. La metodología aplicada es No experimental, descriptiva y se ha utilizado como instrumento las encuestas. La muestra fue de 377 personas, de ambos sexos, con un intervalo de edades entre 18 a 60 o más, de diversas profesiones y estratos sociales. Las conclusiones de la autora fueron: (a) la calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa - Local Arequipa Sur influye positivamente en la imagen institucional de esta organización, (b) en relación a la fiabilidad los encuestados la califican como buena, porque casi siempre han percibido el cumplimiento de compromisos y promesas, teniendo así confianza en la información y asesoramiento por parte de la institución; (c) en lo que respecta a la empatía, los usuarios sienten que el personal que labora en la institución brinda un buen servicio, demostrando comprensión de sus necesidades y (d) la seguridad percibida por los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur es positiva, calificándola como una institución en la cual se sienten seguros y tienen confianza.

Esquivéz y Tuesta (2012) presenta la investogacion titulada:” Relacionar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente en la empresa Hipermercados Plaza Vea de Chiclayo 2012”. Tesis presentada para optar el grado de título profesional de licenciado en administración de la Universidad Señor de Sipan, Facultad de Administración en Chiclayo, Perú. El objetivo del estudio fue la calidad de servicio que se practica en Hipermercados Plaza Vea es buena ya que cumplen con las expectativas de los clientes manifestando el 61% estar satisfechos, de esta manera se logra la repetición de la compra y recomendación del servicio a personas

cercanas, ya que es uno de los factores clave para alcanzar el éxito de los negocios. Cumplir con las expectativas de los clientes acerca de las necesidades que se presentan frente al producto o servicio que ofrecen las empresas, en este caso Hipermercados Plaza Veá, conlleva a la repetición por el servicio; el cliente percibe que la calidad que se ofrece es la adecuada y se siente comodidad al realizar sus compras. Entonces los autores demostraron que existe una relación directa entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente (80%) según el estadístico Chi cuadrado. En otra parte de la encuesta se preguntó el grado de satisfacción que le genera el servicio brindado demostrando que un 52% está satisfecho y existe un 14% insatisfecho por lo que es necesario que realicen un control por área y por tienda, según lo que está fallando, para poder 45 reforzarlos y mejorarlos. De esta manera que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado. Plaza Veá tiene equipos de apariencia moderna, sus instalaciones son visualmente atractivas, cuenta con el material necesario para mejorar atención a los clientes, la distribución de los ambientes u oficinas es la adecuada permitiendo de esta manera brindar una mejor calidad de servicio manifestándose en la satisfacción del cliente. En lo que concierne al personal de Plaza Veá es eficiente demostrando que el 70% está satisfecho, pero existe un porcentaje insatisfecho con respecto al trato del personal de caja, es uno de los principales problemas y hay que tener en cuenta que todos los miembros de la empresa son responsables del nivel de calidad en el servicio que perciben los clientes. Basándose en la pregunta sobre el personal de caja, el tiempo de esperar para ser atendido, demuestran los clientes están satisfechos el 29% y un 31% estar insatisfecho por lo que es necesario tratar de mejorar ese aspecto ya que la calidad de servicio también se percibe por el tiempo de espera. La educación en la satisfacción del cliente es muy importante ya que permite ayudar en el objetivo de la organización, esta educación engloba tanto la capacidad y las habilidades técnicas para ofrecer un mejor servicio y la que todo empleado debe tener.

Luján (2011) en su tesis de maestría titulada “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto nacional de salud del

niño” para optar el grado Académico de Magíster en Investigación y Docencia Universitaria en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción según las expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima, 2009 – 2010. La población, estuvo constituida por los 442 familiares o acompañantes responsables de los pacientes pediátricos crítico que ingresaron a la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, siendo el usuario externo mayor de 18 años, orientado en tiempo y espacio, responder en forma voluntaria la encuesta, familiares de pacientes no reingresados, que acudieron entre los meses de Junio de 2009, y junio del 2010. Para su cálculo se diseñó una muestra piloto conformado por 10 usuarios aplicando la misma encuesta estructurada, para los valores de P y Q, resultando solo un 10 % de satisfacción y 90 % de no satisfechos. La técnica de recolección de datos fue la entrevista directa al usuario externo, familiar o acompañante responsable del paciente crítico en la Unidad de Cuidados Intensivos. Las conclusiones fueron: 1. Se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. 2. Se precisa que el grado de fiabilidad, es de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. 3. Se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida al usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud. 4. Se precisó, en relación a la empatía el usuario externo expresa sus insatisfacciones en la atención individualizada, lo que brinda un nivel de baja calidad de servicio de salud.

## **1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística**

### **1.2.1 Bases teóricas de la variable: Calidad de servicio.**

Según la literatura revisada, en el sistema económico del mundo actual globalizado, la calidad de servicio busca satisfacer las necesidades de las organizaciones u individuos con excelencia.



Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) define la calidad de servicio como:

La calidad de servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente, es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. La evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio: tangibles, capacidad de respuesta, responsabilidad, seguridad y empatía. (p 8)

De lo expuesto, los autores establecen SERVQUAL con sus dimensiones para explicar las diferencias entre las expectativas y la percepción de los clientes respecto a un servicio. Además, los clientes solo tienen la oportunidad de evaluar el servicio brindado.

Arnheim (1986) define la percepción como:

El proceso cognoscitivo que permitirá a las personas interpretar y comprender el entorno que lo rodea. Por otro lado señala que es la selección y organización de estímulos que se encuentran en torno de la persona causando experiencias distintas. (p 43)

La percepción es la forma como las personas perciben y procesan la información que los rodea, evaluando en esta situación la calidad de servicio que se brinda.

Concepto de Definición (2016). Define la expectativa como:

“La expectativa es lo que se considera como lo más probable que pueda suceder. Una expectativa es la suposición enfocada en el futuro, que puede realizarse o no” (p 1).

La expectativa es la suposición que tiene el usuario sobre el futuro del servicio ofrecido.

Pérez (2014), cita a Ishikawa (1943), refiriéndose a la teoría de calidad total afirmó que:

De acuerdo con Ishikawa el control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico. El doctor Ishikawa expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc. Y los efectos que causa son: El producto empieza a subir de calidad, y cada vez tiene menos defectos. La mayor calidad determina que: Los productos son más confiables, los costos bajan, aumentan los niveles de producción, hay menos desperdicios y se reprocesa en menor cantidad, se establece una técnica mejorada, se disminuyen las inspecciones y pruebas, los contratos entre vendedor y comprador se hacen más racionales, crecen las ventas, los departamentos mejoran su relación entre ellos, se disminuye la cantidad de reportes falsos, se discute en un ambiente de madurez y democracia, las juntas son más tranquilas y clamadas, se vuelven más racionales las reparaciones y las instalaciones, las relaciones humanas mejoran. (p 22)

Por lo tanto, la teoría de calidad total manifiesta que la calidad de una empresa se realiza con la participación de todos los empleados de la organización, en consecuencia existe una relación entre la calidad del bien o servicio y el desempeño de las personas que lo producen.

Perez (2014), cita a Philip Crosby (1961), refiriéndose a la teoría de cero errores afirmó que:

La respuesta de Crosby a la crisis de la calidad fue el principio de "hacerlo correctamente la primera vez" ("doing it right the first time" DIRFT). También incluyó sus cuatro principios básicos: la definición de calidad está de acuerdo a las necesidades del sistema de calidad y esto es prevención, un manejo estándar equivale a cero errores. (p 24)

Por lo tanto, la importancia de la filosofía de Crosby en relación a cero defectos es porque eleva las expectativas de la administración para motivar y concientizar a los trabajadores sobre la relevancia de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al usuario.

Vargas y Aldana (2007), citan a Horovitz, refiriéndose a la teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente, afirmó que:

La excelencia se basa en un coeficiente de calidad que se deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado. Su teoría centra la atención en cómo competir a través del servicio y cómo mejorar la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio. Su premisa: la excelencia en el servicio lleva a alcanzar la satisfacción del cliente clave. Su metodología la basa en el programa de servicio, partiendo de un diagnóstico cuyo objetivo es establecer el cero defectos; y para tal efecto se generan estrategias de servicio, con opciones muy puntuales. Como mecanismo de gestión en el servicio, desarrolla la rueda de la fortuna de la gestión del servicio, que inicia en el conocimiento del cliente y analiza con el seguimiento y control. En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las

normas de calidad del servicio, para unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio. (pp 44-45)

De lo expuesto, el autor concluye que para mantenerse vigente en el mercado en este mundo competitivo es necesario diferenciarse con el servicio que se ofrece a los clientes, para poder lograr la satisfacción plena del cliente, partiendo de esta visión se debe trabajar con la metodología “cero defectos a la primera”.

Vargas y Aldana (2007), citan a Juran refiriéndose a la Teoría de la planificación para la calidad, afirmó que:

La administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo por sus publicaciones y por su instituto de asesorías; además, por su participación en la Sociedad Americana de Control de Calidad. Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado “mapa de planeación de la calidad”; en él se trabajan los siguientes aspectos: Identificación de los clientes, determinar las necesidades de esos clientes, traducir las necesidades a nuestro lenguaje, desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes, desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto, transferir el proceso a la operación. (pp 48-49)

Por lo tanto, la presente teoría se basa en planear, controlar y mejorar la calidad de servicio con una planificación en el tiempo para que las empresas tengan éxito y los usuarios se sientan conforme con el servicio brindado.

Vargas y Aldana (2007), citan a Feigenbaum refiriéndose a la Teoría de calidad basada en la administración de la organización, afirmó que:

La calidad es un modo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización. La calidad no sólo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad. Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no se centran en el área técnica de la empresa, sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica. Feigenbaum decía que para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente “satisfecho”. (p 60)

Por lo tanto la presente teoría se basa en una calidad de servicio con aspectos administrativos, organizativos y de mercadeo para llegar a un crecimiento económico de la empresa y satisfacer al usuario de un servicio brindado.

Vargas y Aldana (2007), citan a Taguchi refiriéndose a la Teoría Ingeniería de la calidad, afirmó que:

Sus aportes se relacionan con el mejoramiento de la productividad haciendo ver la importancia de la reducción de la variabilidad, concepto que da origen al interés por la calidad total, pero sus ideas ayudan a no perderse en conceptos abstractos y a recordar que productividad y calidad se asocian al perfeccionamiento básico del negocio. (p 39)

Por lo tanto, el autor menciona que su orientación a la calidad se basa en dos conceptos vitales: productos y servicios atractivos al cliente y oferta de productos que superan la competencia en cuanto a diseño y precio.

Vargas y Aldana (2007), citan a Taguchi refiriéndose a la Teoría de Ingeniería de la calidad, afirmaron que se desarrollaron 7 puntos:

“Función de pérdida, mejora continua, mejora continua y variabilidad, la variabilidad puede cuantificarse en términos monetarios, diseño del producto, optimización del diseño del producto, optimización del diseño del proceso” (p 39).

Por lo tanto, el autor determina q los productos, servicios y ofertas que se otorga al cliente tienen que estar basados en los 7 puntos que dispone el autor.

Vargas y Aldana (2007), citan a mizuno refiriéndose a la Teoría de políticas de calidad, afirman que:

El trabajo de la administración para promover la calidad, reside en establecer y delegar las políticas de calidad. Se requiere de un sistema administrativo matricial interfuncional, para el trabajo de TQC. La calidad total necesita estar planeada mediante una definición clara de las responsabilidades de la media y alta administración y la formación de un comité de control de calidad total. Su programa incluye los siguientes elementos y recomendaciones: Métodos para el diseño y control de producto, programas de capacitación en control de calidad para todos los trabajos, formación en ciclos de control de calidad, medición de costos y pérdidas relacionadas con la falta de calidad, empleo de métodos estadísticos para controlar y mejorar los productos y establecer la política de auditoría de control de calidad. (p 42)

Por lo tanto, la calidad en los productos y servicios de las organizaciones depende de la parte administrativa de las organizaciones y de como planifican el control de la calidad. En consecuencia, se debe promover la administración en la calidad de servicio en el diseño, control de producto y capacitación para poder medir costos y pérdidas relacionadas con la calidad de servicio que ofrece la empresa.

### **1.2.2 Dimensiones de la variable: Calidad de servicio.**

En la presente investigación, en relación a la calidad de servicio en el tramite documentario del usuario en la Sunarp 2016, se precisa que tiene las siguientes dimensiones: (a)Tangible, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía. Por lo tanto, estas dimensiones son las que van a ser medibles durante la investigación.

#### **Primera dimensión: Tangibilidad.**

Duque (2005), cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), refiriéndose a la definición de tangible afirmó que:

“La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p 72).

Por lo tanto, la tangibilidad es el ambiente de trabajo que rodea a los trabajadores y usuarios, es la percepción que tiene el individuo al usar los bienes o servicios de alguna institución. Asimismo, es la apreciación que tiene el cliente sobre las instalaciones físicas, del personal y materiales de comunicación que tiene sobre una empresa o institución.

Real academia española (2014), definio tangible como:

“se puede percibir de manera precisa” (p 2).

Por lo tanto, se concluye que lo conforma todo aquello que se puede visualizar o percibir con nuestros sentidos.

### **Segunda dimensión: Fiabilidad.**

Duque (2005) citó a Druker(1990), refiriéndose a la definición de fiabilidad afirmó que:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p 69)

De lo expuesto, la fiabilidad es la confianza de la que es digna una institución o persona. Asimismo, la fiabilidad consiste en brindar un servicio correcto desde el inicio hasta el final de la atención al cliente.

Ruiz (2012) citó las normas UNE (2012), refiriéndose a la definición de fiabilidad afirmó que:

“ La aptitud de un elemento para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo dado” (p 1).

De lo expuesto, la fiabilidad es la probabilidad de que las cosas funcionen bien o sea segura. Asimismo, es realizar una función requerida en un tiempo determinado por su institución o empresa.



**Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.**

Duque (2005) citó a Druker(1990), refiriéndose a la definición de la capacidad de respuesta afirmó que:

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p 69)

De lo expuesto, el autor menciona que consiste en las facilidades para contactarse con la institución, estas facilidades las ofrece el empleador de una empresa o institución que brinda un servicio. Asimismo es la cualidad de demostrar ayuda a los clientes de forma eficaz.

**Cuarta dimensión: Seguridad.**

Landa (2015), refiriéndose a la definición de seguridad afirmó que:

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades para así poder brindar la ayuda que requiera. (p 15)

De lo expuesto, el autor menciona que se entiende como seguridad a la ausencia de riesgo. Asimismo, la seguridad es la capacidad de transmitir confianza de manera proactiva, sencilla y fácil, con el fin de poder brindar ayuda a las personas que lo soliciten.

Duque (2005) citó a Parasuraman, Zeithaml y Berry(1988), refiriéndose a la definición de seguridad afirmó que:

“ La inexistencia de peligros, riesgos o dudas” (p 72).

Por lo tanto, el autor determina que para que exista seguridad no puede existir peligro o riesgo en alguna situación en específica.

#### **Quinta dimensión: Empatía.**

Duque (2005) citó a Druker (1990) refiriéndose a la definición de empatía afirmó que:

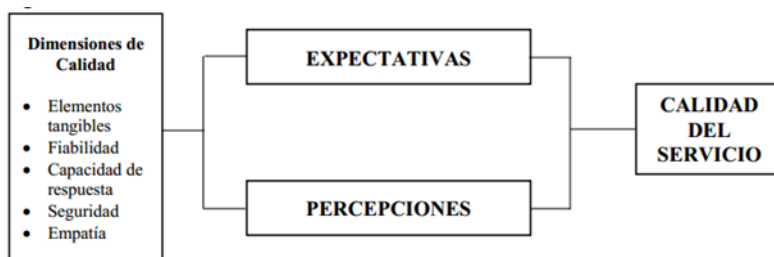
Disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p 69)

De lo expuesto, el autor concluye que la empatía consiste en ponerse en el lugar de la otra persona para comprenderlo mejor. Asimismo, es el desenvolvimiento que tiene el funcionario con el cliente para conocer sus requerimientos específicos.

Rincon (2010), refiriéndose a la definición de empatía afirmó que es la:

“Capacidad de entender a nuestro cliente y detectar sus necesidades, sentimientos y problemas” (p 3).

Por lo tanto, la empatía es la capacidad de poder percibir los sentimientos. Asimismo, es comprender los sentimientos de otro individuo con el objetivo de ayudarse entre sí, teniendo la calidad de altruismo.



*Figura 1: Modelo SERVQUAL*

*Fuente:* Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.(1985, p.17)

### **Satisfacción del cliente**

Lamb, Hair y McDaniel (2013) afirman que:

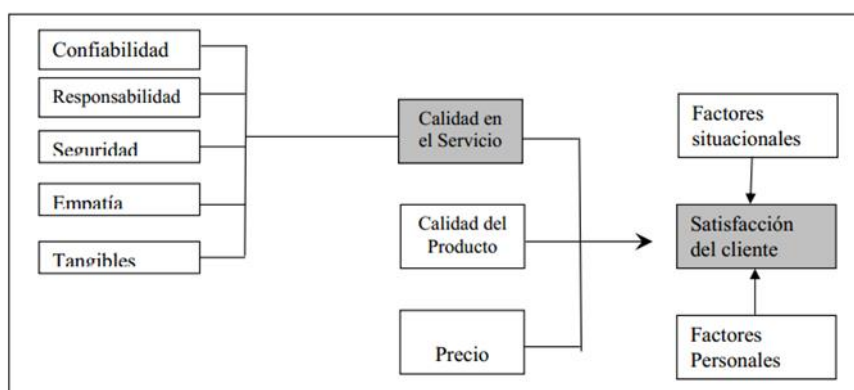
La satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio. Tener satisfechos a los clientes actuales es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso. (p 80)

Por lo tanto, en la presente investigación basada en el modelo SERVQUAL se buscará conocer la satisfacción de los usuarios de la Sunarp como consecuencia de la calidad de servicio percibida.

Lamb, Hair y McDaniel (2013) expresan en relación a los niveles de satisfacción de los clientes:

Las empresas que tienen fama de dar altos niveles de satisfacción al cliente hacen las cosas de manera diferente de la de sus competidores. La alta dirección está obsesionada con la satisfacción del cliente y los empleados de toda la organización comprenden el vínculo entre sus empleos y los clientes satisfechos. (p 81)

Por lo tanto, los autores concluyen que para que las instituciones públicas o privadas permanezcan vigentes en el mercado, el grado de satisfacción de sus usuarios es importante y este concepto lo debe conocer bien los trabajadores que mantienen contacto directo con los usuarios.



*Figura 2: Percepción de la calidad y satisfacción del cliente,*

*Fuente: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. (1985, p.9)*

Maldonado (2015) menciona la importancia de la satisfacción al cliente:

La vieja escuela de pensamiento administrativo decía que el servicio a los clientes era responsabilidad del representante de Servicios al Cliente o del Departamento de Quejas. Sin embargo, en la actual economía de servicios, las empresas se han dado cuenta de que el servicio a los clientes es asunto de todos. Cada individuo dentro de una empresa está, ya sea prestando un servicio a un cliente o sirviendo a alguien cuyo trabajo es atender al cliente. (p 120)

De lo expuesto, el autor concluye que el personal de servicios dentro de las empresas son muy importantes, ya que de ellos depende la mayor cantidad de ventas y ganancias. En el presente estudio se intentará demostrar que la percepción de calidad de servicio está en función de la mayor satisfacción de los usuarios de la Sunarp.

Maldonado (2015) se expreso en relación a la satisfacción del cliente externo:

Lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas. (p 121)

De lo expuesto, el autor concluye que la satisfacción del cliente es de vital importancia para la rentabilidad de la empresa así como para todas las personas que trabajan.

Maldonado (2015) menciona los beneficios de lograr la satisfacción del cliente externo:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. (p 122)

Por lo tanto, se concluye que para instituciones públicas o privadas es fundamental la fidelización del cliente, y de esta depende el éxito de la empresa y su mantenimiento en el mercado.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica.**

La presente investigación se justifica por la importancia que tiene el estudio de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 para lo cual estaremos aportando información sobre la variable en investigación, teorías relevantes y los datos que se obtendrán sobre la materia, ya que servirá para conocer y entender la gestión del trámite documentario a través de un mayor conocimiento, el cual se elevará la calidad de servicio y se logrará reducir las quejas por el tiempo, contribuyendo a que los usuarios logren optimizar dichos procesos de modo que los resultados puedan aportar al conocimiento científico.

#### **1.3.2 Justificación práctica.**

El presente trabajo de investigación nos permite conocer la cantidad de quejas o reclamos por el tiempo de las gestiones al interior de la Sunarp, como consecuencia de la gran cantidad de usuarios que llega diariamente, solicitándose en todo Lima aproximadamente doce mil diferentes tipos de documentos registrales y dentro del mismo horario de 11 am a 1 pm, por lo que la espera es obligatoria.

Si bien la Sunarp ha agilizado la gestión de diversos registros, aún en diversos trámites hay mucho por mejorar en cuanto a tiempos de espera y en los diferentes criterios empleados por los registradores para hacer observaciones a los expedientes que les presentan a diario, lo que influye en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario. Las acciones que se tomen para mejorar los procesos internos son importantes y es necesario conocer su contribución para optimizar la calidad de servicio en la Sunarp. Por lo tanto, la importancia de este trabajo desde el punto de vista práctico, se da, porque nos permite conocer la calidad de servicio en sus respectivas dimensiones para contribuir de manera práctica y optimizar la calidad de servicio en la institución.

### **1.3.3 Justificación metodológica.**

En la presente investigación se optó por el método de articulación de las técnicas de enfoque cuantitativo, porque ofrece la posibilidad de recopilar información sobre la misma realidad, y afianzar los resultados utilizando herramientas como las encuestas. La cual en el estudio la información contribuirá para los registradores, estudiantes y otras instituciones públicas.

Desde el punto de vista metodológico, esta tesis se realiza mediante el método de investigación, que será la aplicación de un instrumento (cuestionario) para generar conocimiento válido y confiable para la institución en estudio.

### **1.3.4 Justificación epistemológica.**

En la investigación es parte de la idea que la calidad de servicio son prácticas vinculadas a la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes, con la intención de conocer la medida de cómo los servicios ofrecidos por la institución superan o cumplen las expectativas del usuario.

Con esta investigación se contribuye a difundir, conocer, valorar y analizar la importancia de la optimización de la calidad de servicio para la satisfacción plena del usuario.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1 Realidad problemática**

Kurtz (2012) conceptualiza respecto a calidad de servicio afirma que: “Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa” (p 87). De lo expuesto, el autor concluye que en la actualidad la satisfacción del cliente en relación a los servicios ofrecidos por las empresas se ha convertido en uno de los indicadores de mayor relevancia y depende de esta el éxito de las organizaciones.

Evans & Lindsay (2008) afirma que: “La calidad empieza con el cliente y por lo tanto entender sus necesidades es la base para mejorar y que las quejas se deben buscar activamente” (p.112). Por lo tanto, para que las organizaciones eleven el nivel de calidad de servicio al cliente interno y externo, es fundamental entender las necesidades de los usuarios, con la intención de poder satisfacerlos y continúen usando los productos o servicios ofrecidos.

En el mundo la calidad de servicio es una necesidad primordial para la gran mayoría de empresas. Asimismo en el mundo moderno es un factor clave para el éxito de cualquier empresa o institución pública, en el contexto de proporcionar un adecuado conocimiento a través de una buena atención y al mismo tiempo utilizar las aplicaciones de estrategias de buen servicio, los mismos que se convierten en “piezas claves”.

En latinoamérica, muchas empresas e instituciones no tienen en cuenta la importancia de la calidad de servicio, el mismo que se debe conocer a nivel general, dentro de la calificación de resultados de satisfacción al cliente o usuario, ya que sin duda alguna es parte de un sistema que se denomina proceso; es así, que para proporcionar y conseguir un servicio eficaz o que sea considerado eficiente a la percepción de los clientes o usuarios, debemos tener presente una constante evaluación de los métodos que simplifican y optimizan la atención de los usuarios.

En el Perú, la mayoría de los clientes se muestran inconformes ante el tiempo de respuesta después de hacer una solicitud de cotización o una solicitud de servicio técnico en campo. Se estima de que los clientes, aunque están satisfechos con el producto, no se encuentran satisfechos con el servicio recibido antes, durante y después de colocar una orden de compra.

Boletín Empresarial (2012) “los trámites registrales en la sunarp generan hasta 8 mil quejas al mes según informe institucional, la Defensoría del Usuario de dicha superintendencia recibe cada mes entre 5 mil y 8 mil quejas o reclamos por los trámites registrales que se realizan. Una cifra aparentemente alta, pero que solo



representa el 10% de los problemas que llegan a esta oficina, pues los demás son pedidos de orientación especializada. la cantidad de reclamos por el tiempo de las gestiones al interior de Sunarp, como consecuencia de la gran cantidad de usuarios que llega diariamente, solicitando en todo Lima aproximadamente doce mil diferentes tipos de documentos registrales y dentro del mismo horario de 11 am a 1 pm, hace que la espera sea obligatoria. Otro problema es el mínimo ingreso de trámites vía Internet. El sistema informático para recepción de formularios de constitución de empresas existe; sin embargo, por cada 250 trámites que se realizan manualmente en mesa de partes, solo diez se realizan vía electrónica”.(p 12)

Sunarp (2015) ” El Defensor del Usuario presta asistencia al usuario que gestiona algún servicio, asimismo, vigila y fiscaliza a los funcionarios responsables para que cumplan con atenderlos dentro de los plazos reglamentarios. Durante el periodo correspondiente al mes de febrero del año 2015 en Lima, las atenciones brindadas por la Defensoría del Usuario ascendieron a 20,554. Cabe señalar que de dicha cantidad, el 3,275 correspondió a Reclamos y 17,279 Orientación Especializada”.(p 12)

Actualmente, en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP se rige bajo la Ley 26366 la cual tiene por finalidad dictar las políticas y normas técnico administrativas de los registros publicos. Esta encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordina y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en sunarp a pesar de haber agilizado la gestión de diversos registros, aún en diversos trámites hay mucho por mejorar en cuanto a demora en plazos, tiempos de espera en tramites y en los diferentes criterios empleados por los registradores para hacer observaciones a los expedientes que les presentan a diario, siendo estas situaciones lo que influye en la calidad de servicio percibido por los usuarios cuando realizan sus trámites documentarios.

Tabla 1

Estados del proceso del trámite documentario en la SUNARP

Estados
Observados
Liquidados
Rectificación por error material
Tachas
Desistimientos
Apelaciones
Inscritos

*Nota:* Estados del proceso del trámite documentario en la SUNARP

Fuente: Tomado de base de datos Superintendencia Nacional de Registros Públicos 2016.Lima,Peru

En este sentido resulta un hecho importante, que los directivos y colaboradores de esta institución pública contribuyan a la optimización de los procesos registrales que realicen como garantizar la calidad del servicio la cual se revierte al final en la mayor satisfacción del cliente. A raíz de lo expuesto se plantea la especial importancia que tiene la parte directiva de la Sunarp para la planificación de la calidad y la correcta dirección de la institución con mecanismos que permitan optimizar los procesos con un grado elevado de confiabilidad. Por lo tanto se concluye que en estos últimos años el crecimiento de las gestiones al interior de la Sunarp es necesaria respecto a la implementación de un sistema de calidad de servicio como un medio de control, para reducir los tiempos de atención, cumplimiento de plazos, quejas y otorgar informacion sin error debiendo mejorar la percepción de la calidad de servicio conjuntamente con sus dimensiones estipuladas en el modelo serqual.

#### 1.4.2 Formulación del problema

##### Problema general.

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016?

**Problemas específicos:****Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que brinda Sunarp 2016?

**Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016?

**Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016?

**Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016?

**Problema específico 5**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016?

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general.**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

### **1.5.2 Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que existen en Sunarp 2016.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.

## **Hipótesis específica 5**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016.

### **1.6 Objetivos**

#### **1.6.1 Objetivo general.**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

#### **1.6.2 Objetivos específicos.**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que brinda en Sunarp 2016.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.

##### **Objetivo específico 4**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.

**Objetivo específico 5**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variables

Tamayo y Tamayo (2010) refiriéndose a la variable afirma que:

“se utiliza para designar cualquier característica de la realidad que pueda ser determinada por observación y que pueda mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra” (p 163).

Por lo tanto, en el presente estudio la única variable de objeto de estudio es la Calidad de Servicio.

## 2.2 Operacionalización de variables

Para la presente investigación se medirá la variable calidad de servicio mediante el modelo SERQUAL que es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry para la medición de la calidad de servicio a través de sus cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) cuyo instrumento es un cuestionario que consta de 25 preguntas para medir las expectativas y percepción; las mismas que serán adecuadas para alcanzar los objetivos de la presente investigación y se medirá a través de una escala de Likert ( nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre que permitirá conocer la calidad de servicio en el tramite documentario del usuario en la Sunarp 2016, para que de este modo se pueda detectar las deficiencias de la calidad de servicio y poder mejorar dicha atención.

**Variable:** Calidad de Servicio

Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985) define la calidad de servicio:

“la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” además de ello menciona que la calidad de servicio es el resultado de la comparación que realiza el cliente entre sus expectativas es decir sobre el servicio que



desea recibir y las percepciones que tuvo durante la actuación de la prestadora del servicio”. (p 63)

La calidad de servicio evalúa al usuario la percepción y expectativa para medir la satisfacción del cliente.

Tamayo y Tamayo (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirma que:

“una variable es un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativamente. Es la relación causa-efecto que se da entre uno o más fenómenos estudiados. La validez de una variable depende sistemáticamente del marco teórico que fundamenta el problema y del cual se ha desprendido su relación directa con la hipótesis que la respalda” (p 169).

Por lo tanto, en la presente investigación se ha realizado la operacionalización de las variables, considerando que va ser un estudio descriptivo, porque se muestra la realidad sin tratar de interferir en las variables de investigación.

Tabla 2:

*Operacionalización de la variable Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la SUNARP 2016.*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles
Tangible	Apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.	1,2,3,4 y 5		
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.	6,7,8,9 y 10	1. Nunca 2. Casi	
Capacidad de respuesta	El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.	11,12,13,14y 15	Nunca 3. A veces 4.Casi Siempre 5. Siempre	Alta (67-90) Media (43-66) Baja (18-42)
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	16,17,18,19 y 20		
Empatia	Atención individualizada al cliente	21,22,23,24 y 25		

## 2.3 Metodología

### 2.3.1 Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo basico con un nivel descriptivo-comparativo, porque está orientado a analizar la realidad pero en base a la variable de la investigación.

El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables.

Sandi (2014) define a la investigación básica:

Investigación básica, también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. Los investigadores básicos focalizan sobre el refutar o apoyar teorías que explican cómo el mundo social opera, qué cosas están pasando, y porqué la sociedad cambia. La investigación básica es la fuente de más nuevas ideas científicas y nuevos caminos de pensamiento acerca del mundo. Muchos no científicos critican la investigación básica, especialmente discutiendo sobre el aporte que esta pueda dar y asumiendo que es un gasto en términos de tiempo y dinero. Si bien es cierto, la investigación básica carece de una aplicabilidad en el corto plazo, esta provee una formación de conocimiento que ayuda a entender diferentes áreas de estudio, problemas, etc., con el objetivo claro de reducir la brecha de conocimiento existente. (p 15)

Los estudios básicos tienen como objetivo incrementar los conocimientos científicos o filosóficos a las variables de la presente investigación

Montes, García, Suarez y Rendón (2015) define el método comparativo:

“considera a la comparación como un procedimiento sistemático y ordenado para examinar relaciones, semejanzas y diferencias entre dos o más objetos o fenómenos, con la intención de extraer determinadas conclusiones” (p 2).

El metodo comparativo tiene como objetivo determinar las diferencias y semejanzas entre dos o mas objetos con el finde determinar conclusiones.

Según Tamayo y Tamayo (2010) refiriendose al método descriptivo afirmo que:

comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Este tipo de investigación trabaja sobre realidades de hecho. (p 33)

Por lo tanto, el presente estudio corresponde al método descriptivo porque describe los datos y características de una población, es decir, solo se recoge información sin intervenir en la variable.

### **2.3.2 Diseño**

Según Tamayo y Tamayo (2010), afirma que:

“Los diseños hacen relación al manejo metodológico, o guía que soporta un proceso investigativo” (p 107).

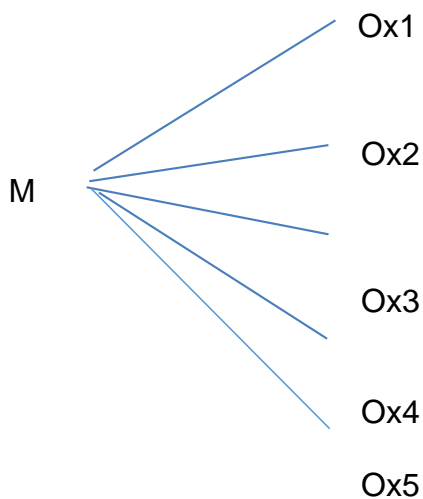
Por lo tanto, el autor concluye que cada autor plantea que pasos debe seguir cada proceso; sin embargo, todas llegan al mismo proceso pero con diferentes formas de presentarlo.

Hernandez,L (2014) cita a Hernández, Fernández y Baptista (2007) refiriendose a la definicion de hipótesis:

"explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones" (p 122).

La hipótesis es una suposición de hechos o fenómenos de una población que será comprobada mediante la investigación

El esquema que muestra el diseño de la investigación es:



Donde:

M: Muestra de usuarios.

Ox1: Dimensión tangibilidad.

Ox2: Dimensión fiabilidad.

Ox3: Dimensión capacidad de respuesta.

Ox4: Dimensión seguridad.

Ox5: Dimensión empatía.

El diseño de la presente investigación es no experimental. Para ello establecemos la siguiente definición:

### **Diseño no experimentales.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Señalan:

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p 149).

Por lo tanto, la investigación es no experimental porque se ha descrito una realidad y no se ha manipulado las variables del estudio.

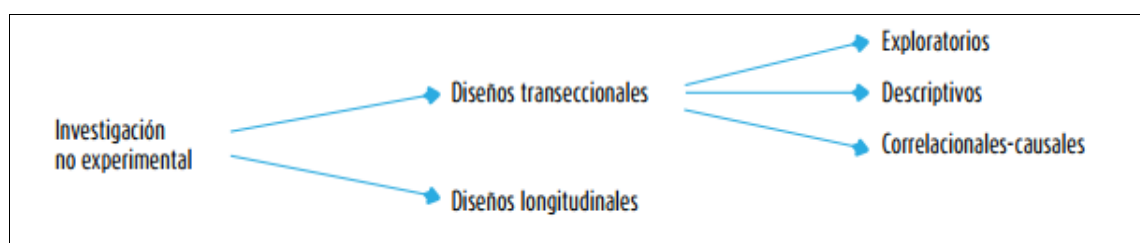
### **Diseños transeccionales descriptivos.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Señalaron:

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores). (p 155)

Por lo tanto, la investigación es de diseño transeccional descriptivo porque su propósito es describir variables, analizar su incidencia en un momento dado y pueden establecer hipótesis.

El esquema del diseño no experimental es:



*Figura 3: Investigación no experimental*

*Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).*

Por lo tanto, la investigación es no experimental y de diseño transeccional descriptivo-comparativo porque se ha descrito una realidad sin manipular las variables y se realiza en un solo momento.

## 2.4 Población, muestra y muestreo

### 2.4.1 Población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), define la población como:

“la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p 235).

La población se sitúa en un lugar determinado y en un tiempo establecido

Sunarp (2015), señala en su boletín estadístico:

“La población en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima – SUNARP está constituida por 467,951 usuarios que realizan trámites documentarios desde las 8:15 a 4:45 pm” (p 5).

La presente investigación tiene como población a 467,951 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima

Tabla 3

<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
Zona Registral Sede Lima	10.156%	39
Oficina Registrales San Isidro	9.896%	38
Oficina Registrales Miraflores	10.156%	39
Oficina Registrales Surco	9.895%	38
Oficina Registrales Lima Norte	10.156%	39
Oficina Registrales El Salvador	9.895%	38
Oficina Registrales San Borja	9.895%	38
Oficina receptora San Juan de Lurigancho	10.156%	39
Oficina receptora San Juan de Miraflores	9.895%	38
Oficina receptora Ventanilla	9.896%	38
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>384</b>

*Nota:* Tamaño de la Población

Fuente: Tomado de base de datos Superintendencia Nacional de Registros Públicos 2016.Lima, Perú

## **Criterios para definir la población a encuestar**

Para definir la población que es objeto de estudio, se ha tomado en cuenta los siguientes criterios:

### **Criterios de exclusión**

Usuarios de la Sunarp que realicen trámites documentarios habitualmente. Se ha considerado el período de tres meses por ser un tiempo prudencial para tener conocimiento de los procesos internos de la institución pública.

### **Criterios de inclusión**

Usuarios que deseen participar en la investigación, usuarios de ambos sexos y usuarios de todas las características demográficas, económicas, sociales y culturales.

El tamaño de la muestra quedó establecido en 384 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP.

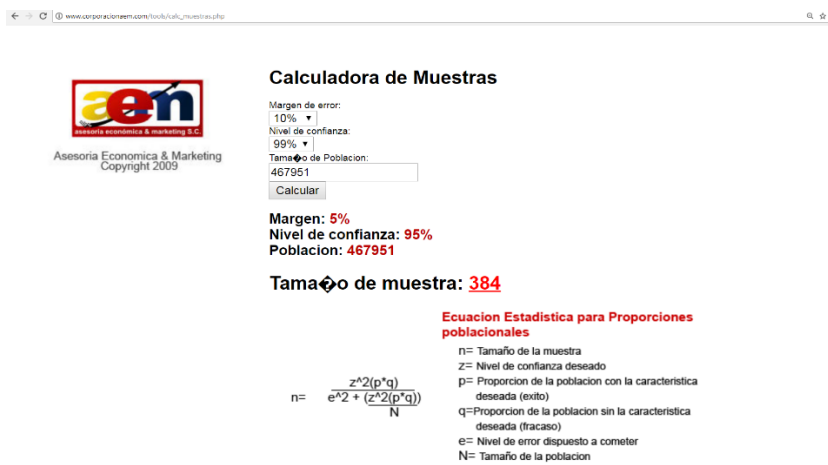
## **2.4.2 Muestra.**

Balestrini (2001), define la muestra como:

“una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p.141)

La muestra es una parte representativa de la población que se encuentra conformada en la presente investigación por 384 usuarios.





**Calculadora de Muestras**

Margen de error: 10%  
 Nivel de confianza: 99%  
 Tamaño de Poblacion: 467951  
 Calcular

Margen: 5%  
 Nivel de confianza: 95%  
 Poblacion: 467951

**Tamaño de muestra: 384**

**Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales**

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 + \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
 Z= Nivel de confianza deseado  
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
 e= Nivel de error dispuesto a cometer  
 N= Tamaño de la población

Figura 4: Calculadora de Muestras

Fuente: Asesoría económica & marketing copyright (2009).

### 2.4.3 Muestreo.

Explorable (2009), define el muestreo estratificado como:

“El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos. Luego, selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos”(p 1).

El muestreo estratificado es cuando la población tiene subgrupos los cuales son elegidos aleatoriamente para ser encuestados.

Tamayo y Tamayo (2010), define muestreo probabilístico como:

Mediante el procedimiento del muestreo probabilístico, es aquel en el cual todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, siendo riguroso y científico. La muestra probabilística son muestras donde cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. (p 138)

El muestreo probabilístico da la oportunidad a los usuarios de Sunarp a que sean parte de la muestra.

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.5.1 Técnicas.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiriéndose a la técnica de la encuesta, afirman que:

Los metodólogos de cada ciencia y disciplina han desarrollado una gran diversidad de instrumentos y procedimientos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de indagación, exploración y recolección de los datos. La técnica de la encuesta presenta preguntas formuladas directa o indirectamente a una unidad de análisis. (p 217)

En la presente investigación como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se aplicó una encuesta a 384 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

### **2.5.2 Instrumento.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiriéndose al instrumento afirman que:

“los instrumentos son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.128).

En el presente estudio el instrumento es un cuestionario correspondiente a la técnica de la encuesta, basados en el modelo SERVQUAL para medir las expectativas y percepciones de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

## 2.6. Validación y confiabilidad del instrumento

### 2.6.1 Validez.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), refiriéndose a la validez afirma que:

“la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p 201).

En el presente estudio se encuentra validado por el modelo SERVQUAL el cual ya se encuentra acreditado,asimismo fue validado la presente investigacion por expertos.

### 2.6.2 Confiabilidad.

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente investigación por el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, los mismos que miden en su cuestionario la expectativa y percepción de los clientes respecto a un servicio.

Tabla 4

*Prueba piloto de la variable calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	25

El resultado de haber aplicado a 38 usuarios en sunarp, muestra el alfa de cronbach de 0.988 el cual indica que el instrumento es altamente confiable.

## **2.7 Métodos de análisis e interpretación de datos**

Para los resultados se utilizó sistemas computarizados de análisis de datos, como el software estadístico SPSS 23.0 y el software Excel. Los resultados serán presentados en cuadros de frecuencias y porcentajes con su respectiva interpretación, así como con gráficos que permitan representar los datos obtenidos.

## **2.8 Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que esto conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden a la autora de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información.

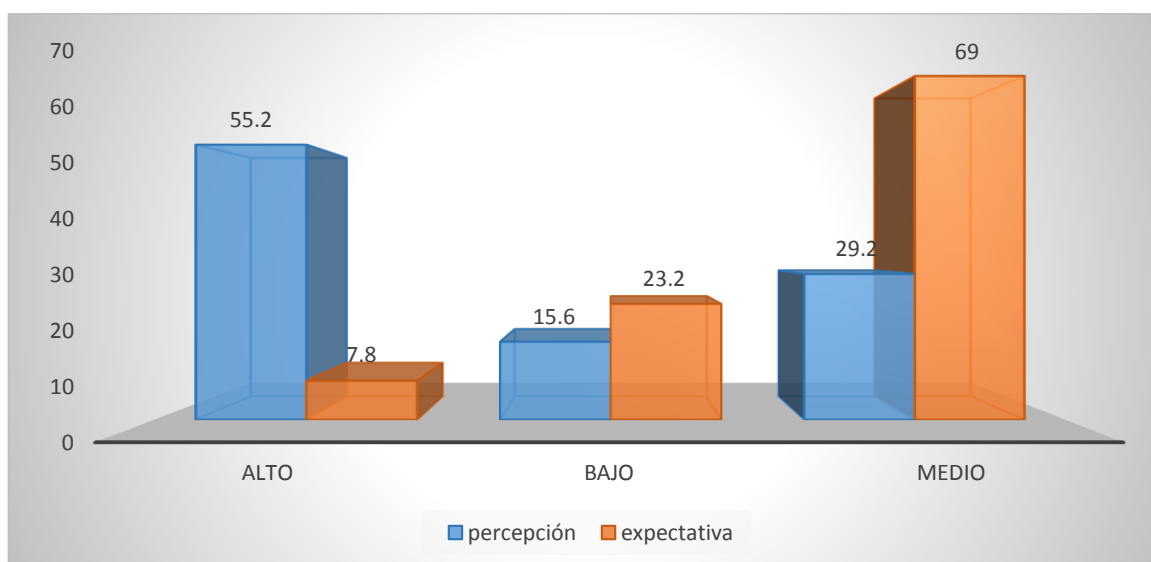
### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis Descriptivo

Tabla 5

*Frecuencia de la variable Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

		Percepción		Expectativa	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	212	55,2	30	7.8
	Bajo	60	15,6	89	23.2
	Medio	112	29,2	265	69.0
	Total	384	100,0	384	100,0



*Figura 5. Niveles de percepción y expectativa de la variable Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

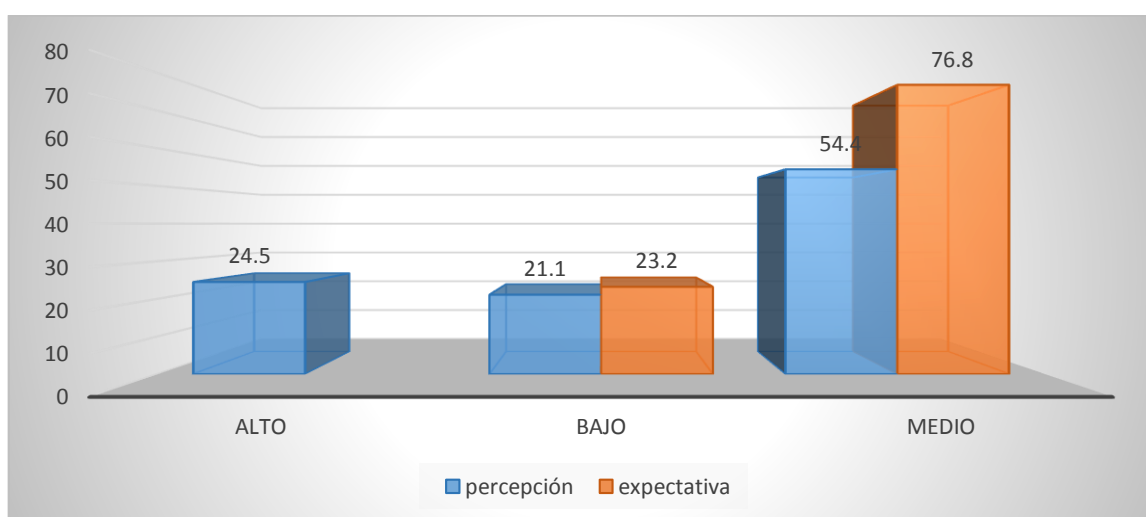
Como se aprecia en la tabla 5 y Figura 5, el 15.6% de los usuarios en la Sunarp 2016 percibió un nivel de percepción baja de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 29,2% consideró un nivel medio, mientras que el 55,2% opinó tener un nivel alto. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel alto de la variable de estudio.

En la tabla 5 y Figura 5, el 23.2% de los usuarios en la Sunarp 2016 tienen un nivel expectativa baja de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 69,0% consideró un nivel medio, mientras que el 7,8% opinó tener un nivel alto. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel medio de la variable de estudio. Asimismo en relación a la percepción de la Calidad de servicio, se demuestra que el 55.2% corresponde a un nivel alto de percepcion mientras el 69% corresponde a un nivel medio de expectativa en la calidad de servicio.por lo tanto existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Tabla 6**

*Frecuencia de tangibilidad en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016*

		Percepción		Expectativa	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	94	24,5		
	Bajo	81	21,1	89	23,2
	Medio	209	54,4	295	76,8
	Total	384	100,0	384	100,0



*Figura 6.*Niveles de percepción y expectativa de tangibilidad en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

Como se aprecia en la tabla 6 y Figura 6, el 21.1% de los usuarios en la Sunarp 2016 percibió un nivel bajo de tangibilidad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 54,4% consideró un nivel medio, mientras que el 24,5% opinó tener un nivel alto. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel alto de la variable de estudio.

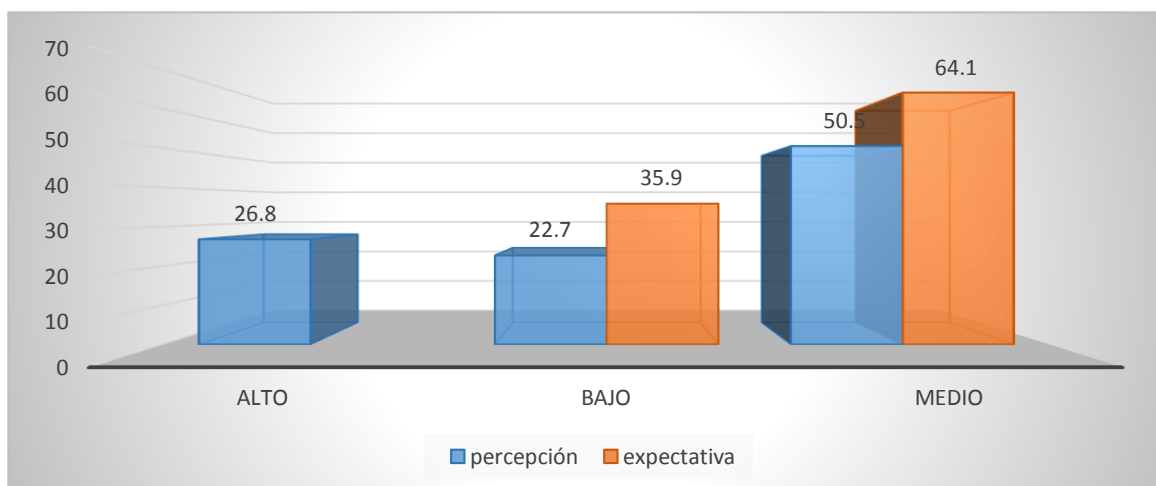
En la tabla 6 y Figura 6, el 23.2% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de expectativa de la tangibilidad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 76,8% consideró un nivel medio. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel medio de la variable de estudio. Asimismo en relación a la percepción de la tangibilidad, se demuestra que el 24.5% corresponde a un nivel alto de percepción mientras el 76.8% corresponde a un nivel medio de expectativa en la tangibilidad. por lo tanto existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Tabla 7**

*Frecuencia de fiabilidad en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

		Percepción		Expectativa	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	103	26,8		
	Bajo	87	22,7	138	35,9
	Medio	194	50,5	246	64,1
	Total	384	100,0	384	100,0





*Figura 7.* Niveles de percepción y expectativa de fiabilidad en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

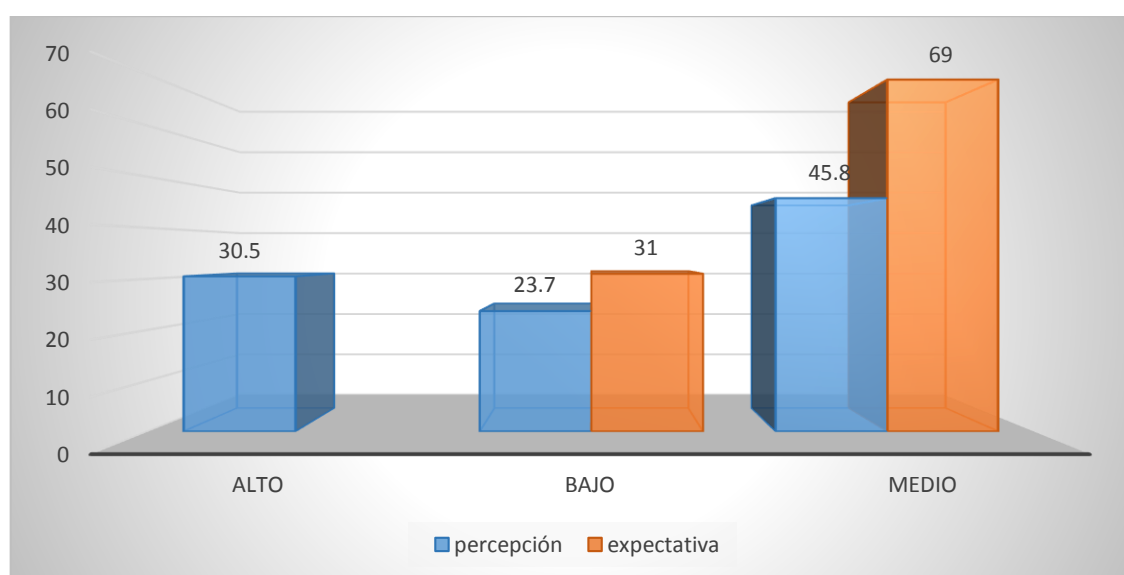
Como se aprecia en la tabla 7 y figura 7, el 22.7% de los usuarios en la Sunarp 2016 percibió un nivel bajo de fiabilidad en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 50,5% consideró un nivel medio, mientras que el 26,8% opinó tener un nivel alto. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel alto de la variable de estudio.

En la tabla 7 y figura 7, el 35.9% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de expectativa de fiabilidad en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 64,1% consideró un nivel medio. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel medio de la variable de estudio. Asimismo en relación a la percepción de la fiabilidad, se demuestra que el 26.8% corresponde a un nivel alto de percepción mientras el 64.1% corresponde a un nivel medio de expectativa en la fiabilidad. Por lo tanto existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Tabla 8**

*Frecuencia de capacidad de respuesta en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

		Percepción		Expectativa	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	117	30,5		
	Bajo	91	23,7	119	31,0
	Medio	176	45,8	265	69,0
	Total	384	100,0	384	100,0



*Figura 8. Niveles de percepción y expectativa de capacidad de respuesta en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

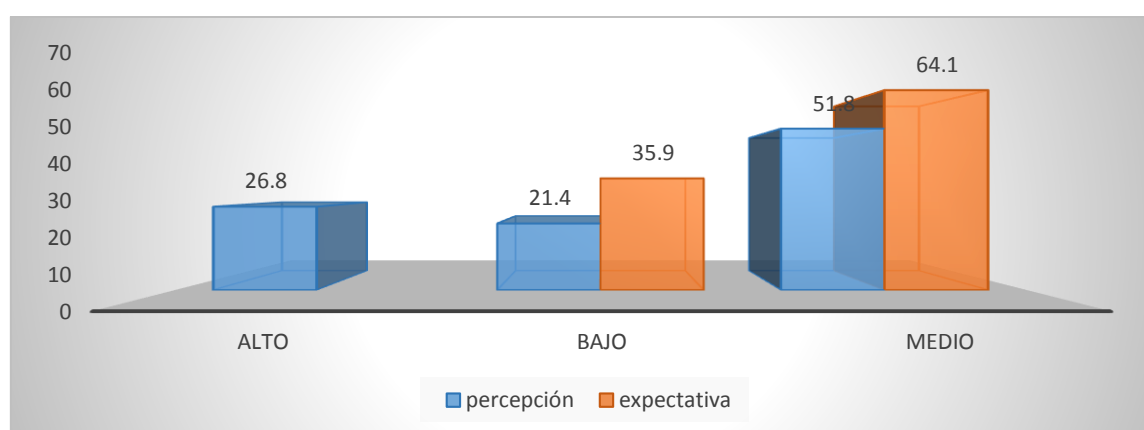
Como se aprecia en la tabla 8 y figura 8, el 23.7% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 45,8% consideró un nivel medio, mientras que el 30,5% opinó tener un nivel alto. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel alto de la variable de estudio.

En la tabla 8 y figura 8, el 31.0% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de expectativa de capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 69,0% opinó tener un nivel medio. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel medio de la variable de estudio. Asimismo en relación a la percepción de la capacidad de respuesta se demuestra que el 30.5% corresponde a un nivel alto mientras el 69% corresponde a un nivel medio de expectativa en la capacidad de respuesta. por lo tanto existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Tabla 9**

*Frecuencia de seguridad en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

		Percepción		Expectativa	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	103	26,8		
	Bajo	82	21,4	138	35,9
	Medio	199	51,8	246	64,1
	Total	384	100,0	384	100,0



*Figura 9. Niveles de percepción y expectativa de seguridad en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 9, el 21.4% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de seguridad en la calidad de servicio en el trámite

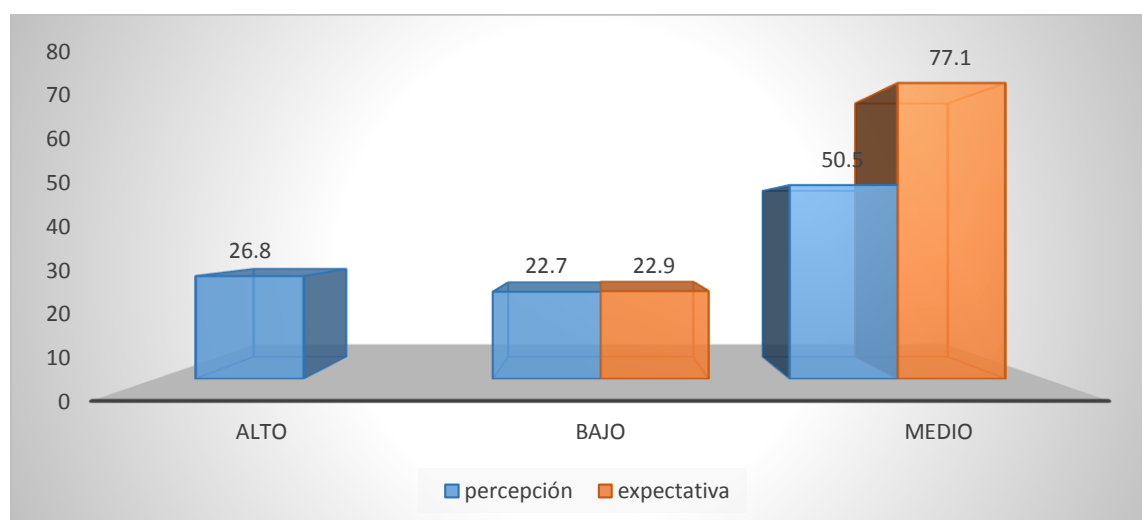
documentario del usuario, el 51,8% consideró un nivel medio, mientras que el 26,8% opinó tener un nivel alto. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel alto de la variable de estudio.

En la tabla 9 y figura 9, el 35.9% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de expectativa de seguridad en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 64,1% consideró un nivel medio. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel medio de la variable de estudio. Asimismo en relación a la percepción de la seguridad se demuestra que el 26.8% corresponde a un nivel alto mientras el 64.1% corresponde a un nivel medio de expectativa en la seguridad.por lo tanto existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Tabla 10**

*Frecuencia de empatía en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.*

		Percepción		Expectativa	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	103	26,8		
	Bajo	87	22,7	88	22,9
	Medio	194	50,5	296	77,1
	Total	384	100,0	384	100,0



*Figura 10.* Niveles de precepción y expectativa de empatía en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 10, el 22.7% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de percepción de empatía en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 50,5% consideró un nivel medio, mientras que el 26,8% opinó tener un nivel alto. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel alto de la variable de estudio.

En la tabla 10 y figura 10, el 22.9% de los usuarios en la Sunarp 2016 tiene un nivel bajo de expectativa de empatía en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario, el 77,1% opinó tener un nivel medio. Por tanto, se infiere que la población muestreada posee un nivel medio de la variable de estudio. Asimismo en relación a la percepción de la empatía se demuestra que el 26.8% corresponde a un nivel alto mientras el 77.1% corresponde a un nivel medio de expectativa en la seguridad.por lo tanto existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

Ha: Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Tabla 11**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de calidad de servicio entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Expectativa - Percepción	Rangos negativos	274 <sup>a</sup>	205,50	56306,00
	Rangos positivos	100 <sup>b</sup>	138,19	13819,00
	Empates	10 <sup>c</sup>		
	Total	384		

a. Expectativa < Percepción

b. Expectativa > Percepción

c. Expectativa = Percepción

Como se aprecia en la tabla 11, 274 equivale al rango negativo considerando que la expectativa es menor que la percepción, 100 equivale al rango positivo considerando que la expectativa es mayor que la percepción mientras que 10 equivale al rango de empate.

**Tabla 12**

*Prueba de Wilcoxon de calidad de servicio entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	Expectativa - Percepción
Z	-10,155 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

Los resultados muestran que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-10,155$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Ho: No existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que brinda Sunarp 2016.

Ha: Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que brinda Sunarp 2016.

**Tabla 13**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de tangibilidad entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Tangibilidad Expectativa -	Rangos negativos	269 <sup>a</sup>	191,00	51378,00
Tangibilidad Percepción	Rangos positivos	90 <sup>b</sup>	147,13	13242,00
	Empates	25 <sup>c</sup>		
	Total	384		

a. Tangibilidad Expectativa < Tangibilidad Percepción

b. Tangibilidad Expectativa > Tangibilidad Percepción

c. Tangibilidad Expectativa = Tangibilidad Percepción

Como se aprecia en la tabla 13, 269 equivale al rango negativo considerando que la expectativa es menor que la percepción, 90 equivale al rango positivo considerando que la expectativa es mayor que la percepción mientras que 25 equivale al rango de empate.

**Tabla 14**

*Prueba de Wilcoxon de tangibilidad entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Tangibilidad Expectativa - Tangibilidad Percepción
Z	-9,703 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

Los resultados muestran que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la tangibilidad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual



modo  $z=-9,703$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.

Ha: Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.

**Tabla 15**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de fiabilidad entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad Expectativa -	Rangos negativos	272 <sup>a</sup>	195,85	53271,00
Fiabilidad Percepción	Rangos positivos	95 <sup>b</sup>	150,07	14257,00
	Empates	17 <sup>c</sup>		
	Total	384		

a. Fiabilidad Expectativa < Fiabilidad Percepción

b. Fiabilidad Expectativa > Fiabilidad Percepción

c. Fiabilidad Expectativa = Fiabilidad Percepción

Como se aprecia en la tabla 15, 272 equivale al rango negativo considerando que la expectativa es menor que la percepción, 95 equivale al rango positivo considerando que la expectativa es mayor que la percepción mientras que 17 equivale al rango de empates.

**Tabla 16**

*Prueba de Wilcoxon de fiabilidad entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Fiabilidad Expectativa - Fiabilidad Percepción
Z	-9,604 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

Los resultados muestran que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la tangibilidad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,703$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

Ho: No existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.

Ha: Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.

**Tabla 17**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de capacidad de respuesta entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de Respuesta	Rangos negativos	264 <sup>a</sup>	199,17	52581,50
Expectativa - Capacidad de Respuesta	Rangos positivos	96 <sup>b</sup>	129,15	12398,50
Percepción	Empates	24 <sup>c</sup>		
	Total	384		

a. Capacidad de Respuesta Expectativa < Capacidad de Respuesta Percepción

b. Capacidad de Respuesta Expectativa > Capacidad de Respuesta Percepción

c. Capacidad de Respuesta Expectativa = Capacidad de Respuesta Percepción

Como se aprecia en la tabla 17, 264 equivale al rango negativo considerando que la expectativa es menor que la percepción, 96 equivale al rango positivo considerando que la expectativa es mayor que la percepción mientras que 24 equivale al rango de empate.

**Tabla 18**

*Prueba de Wilcoxon de capacidad de respuesta entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Capacidad de Respuesta Expectativa - Capacidad de Respuesta Percepción
Z	-10,182 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

Los resultados muestran que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor

$\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-10,182$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.

Ha: Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.

**Tabla 19**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de seguridad entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad Expectativa -	Rangos negativos	252 <sup>a</sup>	197,73	49828,50
Seguridad Percepción	Rangos positivos	105 <sup>b</sup>	134,04	14074,50
	Empates	27 <sup>c</sup>		
	Total	384		

a. Seguridad Expectativa < Seguridad Percepción

b. Seguridad Expectativa > Seguridad Percepción

c. Seguridad Expectativa = Seguridad Percepción

Como se aprecia en la tabla 19, 252 equivale al rango negativo considerando que la expectativa es menor que la percepción, 105 equivale al rango positivo considerando que la expectativa es mayor que la percepción mientras que 27 equivale al rango de empate.

**Tabla 20**

*Prueba de Wilcoxon de seguridad entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Seguridad Expectativa - Seguridad Percepción
Z	-9,174 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

Los resultados muestran que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la seguridad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,174$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis específica 5**

Ho: No existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que existen en Sunarp 2016.

Ha: Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que existen en Sunarp 2016.

**Tabla 21**

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de empatía entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía Expectativa -	Rangos negativos	255 <sup>a</sup>	200,43	51109,50
Empatía Percepción	Rangos positivos	103 <sup>b</sup>	127,68	13151,50
	Empates	26 <sup>c</sup>		
	Total	384		

a. Empatía Expectativa < Empatía Percepción

b. Empatía Expectativa > Empatía Percepción

c. Empatía Expectativa = Empatía Percepción

Como se aprecia en la tabla 21, 255 equivale al rango negativo considerando que la expectativa es menor que la percepción, 103 equivale al rango positivo considerando que la expectativa es mayor que la percepción mientras que 26 equivale al rango de empate.

**Tabla 22**

*Prueba de Wilcoxon de empatía entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016.*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Empatía Expectativa - Empatía Percepción
Z	-9,700 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

Los resultados muestran que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la empatía de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,700$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **IV. Discusión**

Según el objetivo general, Como observamos en la tabla 5 y figura 5, se afirma que los niveles de percepción y expectativa de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, son los siguientes: el 55.2% tiene una percepción alta y el 7.8% tiene una expectativa alta; el 15.6% tiene una percepción baja y el 23.2% tiene una expectativa baja; así mismo el 29.2% tiene una percepción media y el 69% tiene una expectativa media. Y por último al observar la tabla 10 y 11 Prueba de Wilcoxon, se observa que existe diferencia entre la percepción y expectativa de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016. con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-10,155$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96 teniendo como resultado rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto el nivel de percepción en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 es alto. Este hallazgo es similar a los objetivos logrados por Barcenás (2014), en su tesis: "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura ".El objetivo del estudio de aplicación de una investigación descriptiva, basándose en el análisis de las dimensiones de la teoría de SERVQUAL (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles), donde el tamaño de la muestra a encuestar fue de 195 clientes, llegándose a concluir que de esta forma, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de LAN Perú aeropuerto de Piura se encuentran relacionados de manera significativa y positiva, y las correlaciones significativas implican que mientras el cliente reciba un servicio más confiable, con mayor seguridad, con personal que demuestre empatía y mejores elementos tangibles, mayor será la satisfacción del cliente. Asimismo, el estado actual de la calidad del servicio de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura muestran aspectos que mayormente van de lo aceptable a lo excelente, no existen clientes que valoren al servicio en forma negativa. En consecuencia, existe percepción y respecto a la calidad del servicio, donde además de los coeficientes de correlación se puede deducir que el aspecto de la calidad del servicio que produce mayor satisfacción en los clientes, es la confiabilidad del servicio seguido de la seguridad y por último, la satisfacción del cliente de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura nos indica que



el desempeño de la empresa está siendo valorado de tal manera que se deduce que los clientes están satisfechos con el servicio que se está brindando.

Según el objetivo específico 1 como observamos en la tabla 6 y figura 6, se afirma que los niveles de percepción y expectativa de la tangibilidad, son los siguientes: el 24.5% tiene una percepción alta mientras que el 21.1% tiene una percepción baja y el 23.2% tiene una expectativa baja; así mismo el 54.4% tiene una percepción media y el 76.8% tiene una expectativa media. Del mismo modo al observar la tabla 12 y 13 Prueba de Wilcoxon, se observa que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la tangibilidad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,703$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Teniendo como resultado rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto el nivel de percepción de tangibilidad en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 es alto, este hallazgo es similar a los resultados logrados por Arrué (2014) realizó la investigación “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014”. El objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto se trabajó con 24 oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional. Las conclusiones a las que arribó con respecto al sub indicador de instalaciones son los siguientes: Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad.

Según el objetivo específico 2 , como observamos en la tabla 7 y figura 7, se afirma que los niveles de percepción y expectativa en la fiabilidad, son los siguientes: el 26.8% tiene una percepción alta mientras que el 22.7% tiene una percepción baja y el 35.9% tiene una expectativa baja; así mismo el 50.5% tiene una percepción media y el 64.1% tiene una expectativa media. De la misma forma al observar la tabla 14 y 15 Prueba de Wilcoxon, se observa que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la fiabilidad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,604$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Teniendo como resultado rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto el nivel de percepción de fiabilidad de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, es alto. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Suarez (2015), en su tesis de maestría titulada “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011– 2012”. Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones donde se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de personal al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

Según el objetivo específico 3. Como observamos en la tabla 8 y figura 8, se afirma que los niveles de percepción y expectativa de capacidad de respuesta, son los siguientes: el 30.5% tiene una percepción alta mientras el 23.7% tiene una percepción baja y el 31% tiene una expectativa baja; así mismo el 45.8% tiene una percepción media y el 69% tiene una expectativa media. Igualmente Al observar la tabla 16 y 17 Prueba de Wilcoxon, se observa que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ )

de igual modo  $z=-10,182$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Teniendo como resultado rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto el nivel de percepción de capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 es alto. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Reyes (2014) presenta la investigación titulada: Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango. como objetivo principal: La población esta conformada por los usuarios y trabajadores de la organización SHARE con sede en Huehuetenango y para los usuarios se precisó una muestra tomando en consideración a los trabajadores y al coordinador de la organización SHARE, y doscientos usuarios; cien fueron encuestados en noviembre del 2012 antes de la investigación y los otros cien han sido encuestados en julio 2013 después del estudio es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%,

Según el objetivo específico 4 como observamos en la tabla 9 y figura 9, se afirma que los niveles de percepción y expectativa de seguridad, son los siguientes: el 26.8% tiene una percepción alta; mientras el 21.4% tiene una percepción baja y el 35.9% tiene una expectativa baja; así mismo el 51.8% tiene una percepción media y el 64.1% tiene una expectativa media. Del mismo modo al observar la tabla 18 y 19 Prueba de Wilcoxon, se observa que existe una diferencia entre expectativa y percepción de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,174$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Teniendo como resultado rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto el nivel de percepción de seguridad de la calidad de servicio en el trámite

documentario del usuario en la Sunarp 2016, es alto. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Barcenás (2014), en su tesis: "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura". El objetivo del estudio de la calidad del servicio que produce mayor satisfacción en los clientes, es la confiabilidad del servicio seguido de la seguridad y por último, la satisfacción del cliente de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura nos indica que el desempeño de la empresa está siendo valorado de tal manera que se deduce que los clientes están satisfechos con el servicio que se está brindando.

Según el objetivo específico 5, como observamos en la tabla 10 y figura 10 se afirma que los niveles de percepción y expectativa de empatía son los siguientes: el 26.8% tiene una percepción alta; mientras el 22.7% tiene una percepción baja y el 22.9% tiene una expectativa baja; así mismo el 50.5% tiene una percepción media y el 77.1% tiene una expectativa media. Igualmente al observar la tabla 20 y 21 Prueba de Wilcoxon, se observa que existe una diferencia entre expectativa y percepción en la empatía de la calidad de servicio en el trámite documental del usuario en la Sunarp 2016 con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,700$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96. Teniendo como resultado rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto el nivel de percepción de empatía de la calidad de servicio en el trámite documental del usuario en la Sunarp 2016, es alto, este hallazgo es similar a los resultados logrados por Cahuina (2014) presenta la investigación titulada: *Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidad de gestión educativa local arequipa sur, 2014*. La autora de la tesis señala como objetivo principal: determinar la influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur con una muestra fue de 377 personas, de ambos sexos, con un intervalo de edades entre 18 a 60 o más, de diversas profesiones y estratos sociales, respecto a la empatía los usuarios sienten que el personal que labora en la institución brinda un buen servicio, demostrando comprensión de sus necesidades sintiéndose en confianza.

## **V.Conclusiones**

En respuesta a la hipótesis y objetivo general planteados, se concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-10,155$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96

En respuesta a la hipótesis y objetivo específico planteado 1, se concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa de la tangibilidad en la calidad de servicio Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,703$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96.

En respuesta a la hipótesis y objetivo específico planteado 2, se concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa de la fiabilidad en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,604$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96.

En respuesta a la hipótesis y objetivo específico planteado 3, se concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia de con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-10,182$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96.

En respuesta a la hipótesis y objetivo específico planteado 4, se concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa de la seguridad en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia de con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,174$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96.

En respuesta a la hipótesis y objetivo específico planteado 5, se concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa de la empatía en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia de con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-9,700$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96

## **VI Recomendaciones**



En base a los resultados obtenidos del presente estudio, se recomienda a la dirección de Sunarp, incluir en el plan estratégico programas y subprogramas en mejora de su calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en donde se tendra en cuenta las dimensiones de la calidad de servicio debiendo ser evaluado el procedimiento y monitoreado desde su matriz hasta despues de su ejecucion con el fin de encauzar sistemas que le permitan incrementar su calidad de servicio en la atención del usuario el cual tiene que beneficiar a la organización y principalmente a los usuarios .

En base a los resultados obtenidos sobre la tangibilidad, se recomienda incrementar micrófonos para el personal de atención al usuario al momento de llamar al cliente ya que muchas veces los clientes no escuchan su nombre al momento de recoger su documento emitido por la Sunarp, otro aspecto es colocar una ventanilla para atención a quejas en las diversas sedes de Sunarp para que las personas puedan ingresar sus escritos de quejas sin la necesidad de ir a la sede principal de Sunarp, asimismo se pretende colocar los cajeros registrales multiservicios en bancos o centros comerciales concurridos para que el servicio se lleve a cabo con eficiencia y eficacia para los usuarios de Sunarp ya que tener los cajeros registrales multiservicios dentro de las instalaciones de Sunarp donde hay personas que realizan la misma función ocasiona que los usuarios no deseen utilizar los cajeros registrales multiservicios porque en algunas oficinas registrales no cuentan con un orientador estable y se les hace más factible ir al personal de Sunarp que se encuentra en caja para que lo pueda realizar. Por lo tanto estas propuestas se deben realizar a la dirección en base a un proyecto de mejora de los recursos tangibles de la institución y su pronta ejecución.con el fin de que sus instalaciones físicas sean visualmente atractivas.

En base a los resultados obtenidos sobre fiabilidad, se recomienda a la dirección implementar en su plan estratégico institucional, subprogramas para elevar la percepción de fiabilidad en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario al momento de emitir los registradores las observaciones las cuales muchas veces de haberlas subsanado el usuario, vuelven a dar los registradores

nuevamente otra observación pero por fundamentos distintos los cuales se debieron de mencionar en la primera observación ya que ocasiona retraso en el procedimiento y malestar al usuario por lo cual se recomienda capacitación al personal para un mejor desempeño al momento de emitir esquelas, otro aspecto es la demora en los plazos en la calificación del título, en emitir tachas, devoluciones e inscripciones lo cual se debe a la carga que manda todas las oficinas registrales y receptoras de Sunarp hacia la zona registral de la sede de Lima donde se encuentran los registradores. Lo que se quiere lograr con la presente investigación es prestar un servicio con error cero el cual producirá que incremente la cantidad de usuarios satisfechos con el servicio brindado y reducir las quejas.

En base a los resultados obtenidos sobre capacidad de respuesta, se recomienda que no exista maquinas por mucho tiempo malograda como los cajeros registrales multiservicios que brindan pago de un título liquidado, información de Sunarp, búsqueda en el índice nacional de personas jurídicas, impresión de esquelas, estado de títulos, copia informativa y pago de copia certificada, el cual contraviene a satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Asimismo se propone colocar los cajeros registrales de multiservicios en los bancos o centros comerciales de mayor concurrencia pública para que así los usuarios tengan mayor disponibilidad de acceder al servicio brindado de Sunarp y no concentrarse toda la cantidad de usuarios en la sedes respectivas de Sunarp ya que las mismas funciones que realiza el cajero registral multiservicios lo realiza los cajeros contratados por Sunarp. Asimismo se recomiendo incorporar un orientador para las formulaciones de quejas en las diversas oficinas registrales y oficinas receptoras de Sunarp teniendo en cuenta que solo existe una ventanilla para presentación de quejas en la Zona Registral de la Sede de Lima.

En base a los resultados obtenidos sobre seguridad, los registradores emiten observaciones las cuales muchas veces de haberlas subsanado el usuario, vuelven a pronunciarse con otra observación pero por fundamentos distintos de los cuales se debieron de mencionar en la primera observación ya que ocasiona retraso en el procedimiento y malestar al usuario por lo cual se recomienda capacitación al

personal para un mejor desempeño en el servicio brindado para poder inspirar credibilidad y confianza hacia el usuario.

En base a los resultados obtenidos sobre la empatía en la calidad de trámite documentario se recomienda otorgar que el personal de Sunarp tenga manejo del estrés y atención de calidad al usuario con el fin de realizar una atención individualizada implementando programas de capacitación sobre la capacidad de respuesta que debe poseer los trabajadores para la atención al usuario, específicamente en el trámite documentario en la ventanilla de quejas realizadas por el usuario.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios de forma rápida y eficiente se recomienda que se realicen ciertas mejoras en Sunarp como la incorporación de micrófonos, una ventanilla de presentación de quejas en oficinas registrales y oficinas receptoras, colocar cajeros registrales multiservicios en bancos o tiendas comerciales más concurridas, realizar capacitaciones al personal para emitir esquelas de observación, tachas o inscripciones sin ningún error y capacitación a los usuarios para utilizar los cajeros registrales el cual se recomendaría con avisos publicitarios. Con las propuestas nombradas anteriormente por cada dimensión se pretende incrementar la calidad de servicio de los usuarios en la Zona Registral de la Sede de Lima, oficinas registral de San Isidro, oficinas registral de Miraflores, oficinas registral de Surco, oficinas registral de Lima Norte, oficinas registral de El Salvador, oficinas registral de San Borja, oficina receptora de San Juan de Lurigancho, oficina receptora de San Juan de Miraflores, oficina receptora de Ventanilla, etc, asimismo se pretende lograr una organización intercomunicada entre todas sus sedes de Sunarp para que se trabaje de una misma manera y no varíe la calidad de servicio brindada en cada oficina registral o receptora lo cual ocasionaría un servicio más organizado e igualitario en todas las sedes.

## **VII. Referencias**

- Álvarez, L.G (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de maestría).Caracas; Venezuela: Universidad católica Andrés Bello.
- Arrué, J. (2014) *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. (Tesis de maestría). Loreto; Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Arnheim, R. (2009). *Arte y percepción visual*. Madrid, España: Editorial Alianza Editora.
- Asesoría económica &marketing copyright (2009).*Calculadora de Muestras*. Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde [http://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)
- Arrascue, J y Segura, E (2016) *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" chiclayo-2015*.(Tesis para optar el grado de licenciado). Chiclayo;Perú: Universidad Señor de Sipan, Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>
- Borjas, R. (2013) *Calidad de servicio prestada por la gerencia de finanzas de PDVSA gas occidente a contratistas y proveedores*. (Tesis de maestría).Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.
- Barcenas, Delicia (2014). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura*. (Tesis para optar el Título de Licenciada) Piura; Perú: Universidad Nacional de Piura. Perú.

Boletín Empresarial (2012). *Trámites registrales en la sunarp generan hasta 8 mil quejas al mes*. Lima; Perú. Copyright. Recuperado el 12 de Junio de 2016 desde <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=356>

Cahuina, M. (2014). *Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur, 2014* (Tesis de pregrado). Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María de Arequipa. Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde <https://core.ac.uk/download/pdf/54221396.pdf>

Calmet, J. (2014). *Sistema informático web de trámite documentario para la UGEL de Zarumilla – Tumbes utilizando los frameworks angularjs y spring MVC* (Tesis de pregrado). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/642>

Carranza, D. (2016). *Factores que influyen en el bajo nivel de eficacia del programa de inclusión registral “sunarp te escucha” de la superintendencia nacional de los registros públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016*. (Tesis para optar el grado de licenciado). Trujillo; Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 14 de Junio de 2016 desde [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2506/1/RE\\_COMU\\_DIEGO.CARRANZA\\_FACTORES.QUE.INFLUYEN.EN.EL.BAJO.NIVEL.DE.EFICACIA.DEL.PROGRAMA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2506/1/RE_COMU_DIEGO.CARRANZA_FACTORES.QUE.INFLUYEN.EN.EL.BAJO.NIVEL.DE.EFICACIA.DEL.PROGRAMA_DATOS.PDF)

Concepto de Definición (2016). *Definición de expectativa*. Lima; Perú. Recuperado el 16 de Julio de 2016 desde <http://conceptodefinicion.de/expectativa/>

Droguett, F. (2012). *Calidad y satisfacción del servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes* (Tesis de pregrado). Santiago; Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

Duque, E.J (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.64-80

Evans, J. & Lindsay. (2008). *Administración y control de la calidad*. México D.F.: Cengage Learning.

Esquivéz, Y y Tuesta, L (2012). *Relacionar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente en la empresa Hipermercados Plaza Vea de Chiclayo 2012.* (Tesis para optar el grado de licenciado). Chiclayo; Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 11 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/1011/ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Explorable (2009). El muestreo estratificado. Recuperado 15 Junio de 2016 desde <https://explorable.com/es/muestreo-estratificado>

García, J (2012). *evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011”* (Tesis de maestría). Guayaquil; Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 15 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestria%20en%20gerencia%20de%20salud%20%20dr.%20jorge%20garcia.pdf>

García, A (2013). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles* (Tesis de doctorado). Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá. Recuperado el 17 de Junio de 2016 desde <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/20209/Tesis%20Alfonso%20G%C2%AA%20Glez.pdf?sequence=3>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México D.F., Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Hernandez,L (2014). *Hipotesis y variables de la investigacion*.Barquisimeto: Venezuela.Universidad yacambu vicerrectorado de investigación y postgrado instituto de investigación y postgrado hipotesis y variables de la investigación Recuperado el 20 de Octubre de 2016 desde <https://es.slideshare.net/Lahbowen/hipotesis-y-variables-31822694>

Ibérico, L. (2013). *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el proyecto especial Alto Mayo – Moyobamba* (Tesis de pregrado). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 16 de Junio de 2016 desde <https://es.scribd.com/document/330488716/Lee-Ed-Iberico-Suarez>

Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* (Tesis de pregrado). Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 17 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kurtz, L. (2012). *Marketing Contemporáneo*. México: Cengage Learning.

Lamb, Ch.; Hair, J.y McDaniel, C. (2013). *Marketing: edición latinoamérica*. México: Cengage Learning Editores.

Landa, O. L (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. (Tesis de maestría).Lima; Perú: universidad nacional de educación.



- Lascurain, I (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de maestría). México D.F.; México: universidad iberoamericana. Recuperado el 18 de Junio de 2016 desde <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Luján, J. (2011) *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto nacional de salud del niño*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Maldonado, J. (2015). *Cultura de servicio al cliente*. Lima, Perú. Recuperado de [http://www.academia.edu/12340317/cultura de servicio al cliente](http://www.academia.edu/12340317/cultura_de_servicio_al_cliente)
- Mcguigan. (1972). *Psicología experimental*, enfoque metodológico. México.
- Molina, R.D(2012). Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas rurales de nivel primario del distrito de pacucha, provincia de Andahuaylas. (Tesis de maestría). Lima; Perú: pontificia universidad católica del Perú.
- Montes, E; García, J; Suarez, L Y Rendón, I (2015). Método comparativo. Recuperado 20 de Agosto de 2016 desde <http://es.slideshare.net/criminologa-cleu/eq3-montesgarciasuarez-rendon-metodo-comparativo4-b>
- Palacios, J. (2014). *Implementación de un Sistema de Trámite Documentario para la Mejora de Atención a los Usuarios de la Municipalidad del Centro Poblado de Pampa Grande, Tumbes 2014* (Tesis de pregrado). Tumbes; Perú: Universidad Catolica los angeles de Chimbote. Recuperado el 20 de Julio de 2016 desde

[http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/convenios/convenio\\_mc\\_ppg.pdf](http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/convenios/convenio_mc_ppg.pdf)

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. (1993). *Calidad total de gestión de los servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Ed. Díaz de los Santos.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985): "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Retailing*, 49, 44-60.

Perez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. - Chiclayo período Enero a Septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Real Academia Española (2012). *Definición de calidad de servicio*. España: Décima edición.

Real Academia Española (2014). *Definición de tangible*. Madrid, España: (23a edición).

Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango* (Tesis de Pregrado). Quetzaltenango; Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 22 de Julio de 2016 desde <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Rincon, M. (2010). *La empatía con el cliente*. Recuperado el 11 de Abril del 2017 desde <http://es.slideshare.net/MindProject/la-empatia-con-el-cliente-4522764>

- Rodríguez, M. (2013). *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria Nicaragua- SIGDUNA* (Tesis de maestría). Andalucía; España: Universidad Internacional de Andalucía. Recuperado el 4 de Julio de 2016 desde [http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431\\_Rodriguez.pdf?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rodriguez.pdf?sequence=1)
- Ruiz, A. (2012). *Concepto de fiabilidad (reliability)*. Recuperado el 25 de abril del 2016 desde [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=33948&folderId=257007&name=DLFE-11836.pdf](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?p_l_id=33948&folderId=257007&name=DLFE-11836.pdf)
- Sunarp (2015). Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. Lima: Peru. Boletín Estadístico Año 4 Número 38
- Sunarp (2016). Nuestras oficinas Sunarp. Lima: Peru. Recuperado 5 de Junio del 2016 desde <https://www.sunarp.gob.pe/oficinas.asp>
- Sandi, V (2014). *La investigación aplicada y básica/pura en el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP: Un acercamiento para la discusión*. San Jose, Costa Rica. Recuperado 17 de agosto de 2016 desde [http://www.academia.edu/22928761/La\\_investigaci%C3%B3n\\_aplicada\\_y\\_b%C3%A1sica\\_pura\\_en\\_el\\_Instituto\\_Centroamericano\\_de\\_Administraci%C3%B3n\\_P%C3%BAblica\\_ICAP\\_Un\\_acercamiento\\_para\\_la\\_discusi%C3%B3n](http://www.academia.edu/22928761/La_investigaci%C3%B3n_aplicada_y_b%C3%A1sica_pura_en_el_Instituto_Centroamericano_de_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica_ICAP_Un_acercamiento_para_la_discusi%C3%B3n)
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa. (4 edición).
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio*. (1ra edición). Bogotá ; Colombia: Ecoe

## **Anexos**

## Anexo 1

Matriz de consistencia					
Título: Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la SUNARP 2016					
Autor: Akane Mori Rivera					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016?	Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.	Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.	Tangibilidad	Apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	Medición de las expectativas
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis Específicas:</b>	Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero	
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que existen en Sunarp 2016?	Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que existen en Sunarp 2016.	Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la tangibilidad que existen en Sunarp 2016.	Capacidad de respuesta	El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil	Nivel de percepciones
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016?	Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.	Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.			
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016?	Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.	Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016?	Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.	Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.	Empatía	Atención individualizada al cliente	
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016?	Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016.	Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016.			

<b>Metodología:</b>	
<b><u>Tipo de investigación:</u></b>	Básica
<b><u>Método:</u></b>	Hipotético deductivo
<b><u>Diseño:</u></b>	No experimental, transversal
<b><u>Alcance:</u></b>	Descriptivo- Comparativo
<b><u>Población:</u></b>	467,951 usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos
<b><u>Muestra:</u></b>	384 usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos
<b><u>Muestreo:</u></b>	probabilístico.
<b><u>Técnica:</u></b>	Encuesta
<b><u>Instrumento:</u></b>	Cuestionario



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

## CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE NIVEL DE PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS

## CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL USUARIO EN LA SUNARP 2016

## PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Autora: Akane Harumi Mori Rivera.

Le agradeceré marcar con un aspa “X” en el recuadro que corresponde según su apreciación. Esta encuesta tiene el carácter de **ANÒNIMA**, y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos **SINCERIDAD** en las respuestas.

Edad:                      años

Sexo: F - M

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

### Escala de respuestas

### Variable 1: Calidad de servicio

[illegible]

8. Sunarp lleva a cabo el servicio bien a la primera.										
9. Sunarp acaba sus servicios en el momento que promete que va hacerlo.										
10. Sunarp pone énfasis en unos registros exentos de errores.										
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>	<b>Percepción</b>					<b>Expectativas</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. Los empleados de Sunarp le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.										
12. Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio rápido.										
13. Los empleados de Sunarp siempre están dispuestos a ayudarle.										
14. Los empleados de Sunarp nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.										
15. Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio eficiente.										
<b>Dimensión: Seguridad</b>	<b>Percepción</b>					<b>Expectativas</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. El comportamiento de los empleados de Sunarp le inspira confianza.										
17. Se siente seguro en sus transacciones con la Sunarp..										
18. Los empleados de Sunarp suelen ser corteses con usted.										
19. Los empleados de Sunarp tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.										
20. Los empleados de Sunarp brindan un trato cordial.										
<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>Percepción</b>					<b>Expectativas</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. La Sunarp le proporciona atención individualizada.										
22. Sunarp tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.										
23. Sunarp cuenta con unos empleados que le proporciona una atención personalizada.										
24. Sunarp se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.										
25. Los empleados de Sunarp comprenden sus necesidades específicas.										

Fuente: basado en el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985



[illegible]



## Anexo 4

## BASE DE DATOS

1		BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1 : CALIDAD DE SERVICIO (NIVEL DE PERCEPCIONES)																								
2		TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA				
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
4	1	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
6	3	2	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	1	4	3
8	5	3	4	3	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2
10	7	4	1	2	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
11	8	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1
12	9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
13	10	2	4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4
14	11	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1
15	12	2	2	2	2	4	2	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	3	1	2	2	1	2	2
16	13	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
18	15	2	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	16	1	3	1	5	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5	1	2	3	1	5	1	1	5	1
20	17	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	3	1	4	3	1	4
21	18	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
22	19	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
23	20	3	5	2	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
24	21	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5
25	22	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1
26	23	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
27	24	4	1	5	3	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	3	5	3
28	25	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
29	26	2	4	5	4	4	4	5	4	2	3	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
30	27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
31	28	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
32	29	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3
33	30	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
34	31	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
35	32	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
36	33	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4
37	34	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
38	35	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
39	36	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1





	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
120	117	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
121	118	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
122	119	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
123	120	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4
124	121	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
125	122	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
126	123	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	
127	124	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1
128	125	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
129	126	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
130	127	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
131	128	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
132	129	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
133	130	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
134	131	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
135	132	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	134	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
138	135	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
139	136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	137	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
141	138	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
142	139	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
143	140	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
144	141	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3
145	142	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
146	143	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
147	144	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
148	145	3	2	3	5	3	2	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
149	146	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
150	147	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
151	148	4	1	4	2	3	4	3	1	4	4	4	1	5	1	5	1	3	2	4	1	4	2	1	4	2
152	149	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2
153	150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	4	4	2
154	151	2	1	2	3	4	3	5	3	1	3	2	4	2	4	2	2	2	5	2	3	2	4	3	2	4
155	152	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
156	153	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
157	154	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	1	4	3
158	155	3	4	3	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
159	156	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
199	196	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1
200	197	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
201	198	4	1	5	3	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	3	5	3
202	199	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
203	200	2	4	5	4	4	4	5	4	2	3	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
204	201	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
205	202	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
206	203	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3
207	204	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
208	205	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
209	206	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
210	207	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4
211	208	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
212	209	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
213	210	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
214	211	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1
215	212	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
216	213	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
217	214	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
218	215	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
219	216	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
220	217	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
221	218	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
222	219	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
223	220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	221	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
225	222	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
226	223	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
227	224	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
228	225	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
229	226	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
230	227	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
231	228	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3
232	229	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
233	230	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
234	231	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
235	232	3	2	3	5	3	2	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
236	233	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
237	234	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1





	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
278	275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
279	276	2	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	277	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5	1	2	3	1	5	1	1	5	1
281	278	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	3	1	4	3	1	4
282	279	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
283	280	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
284	281	3	5	2	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
285	282	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5
286	283	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1
287	284	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
288	285	4	1	5	3	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	3	5	3
289	286	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
290	287	2	4	5	4	4	4	5	4	2	3	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
291	288	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
292	289	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
293	290	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3
294	291	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
295	292	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
296	293	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
297	294	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4
298	295	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
299	296	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
300	297	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1
301	298	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1
302	299	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
303	300	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
304	301	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
305	302	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
306	303	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
307	304	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
308	305	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2
309	306	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
310	307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	308	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
312	309	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
313	310	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
314	311	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4
315	312	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5
316	313	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
317	314	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
318	315	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	
319	316	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
320	317	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	
321	318	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	
322	319	3	2	3	5	3	2	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	
323	320	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
324	321	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	
325	322	4	1	4	2	3	4	3	1	4	4	4	1	5	1	5	1	3	2	4	1	4	2	1	4	2	
326	323	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2	
327	324	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	4	4	2	
328	325	2	1	2	3	4	3	5	3	1	3	2	4	2	4	2	2	2	5	2	3	2	4	3	2	4	
329	326	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	
330	327	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
331	328	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	1	4	3	
332	329	3	4	3	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
333	330	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	
334	331	4	1	2	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
335	332	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	
336	333	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
337	334	2	4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	
338	335	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	
339	336	2	2	2	2	4	2	4	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	3	1	2	2	1	2	2	
340	337	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
341	338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
342	339	2	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
343	340	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	5	1	2	3	1	5	1	1	5	1	
344	341	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	3	1	4	3	1	4	
345	342	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	
346	343	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	
347	344	3	5	2	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	
348	345	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	
349	346	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	
350	347	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
351	348	4	1	5	3	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	3	5	3	5	3	3	5	3	
352	349	2	1	2	3	4	3	5	3	1	3	2	4	2	4	2	2	2	5	2	3	2	4	3	2	4	
353	350	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	
354	351	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
355	352	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	1	4	3	
356	353	3	4	3	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
357	354	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1		<b>BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO (MEDICIÓN DE LAS EXPECTATIVAS)</b>																								
2		<b>TANGIBILIDAD</b>					<b>FIABILIDAD</b>					<b>CAPACIDAD DE</b>					<b>SEGURIDAD</b>					<b>EMPATÍA</b>				
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
4	1	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
5	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
6	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
7	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
8	5	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
9	6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1
10	7	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
11	8	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
12	9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
13	10	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
14	11	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3
15	12	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
16	13	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
18	15	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
19	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
20	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
21	18	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
22	19	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
23	20	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
24	21	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
25	22	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
26	23	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
27	24	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
28	25	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
29	26	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
30	27	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3
31	28	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
32	29	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
34	31	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
35	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
36	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
37	34	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
38	35	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
39	36	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
40	37	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
41	38	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
42	39	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
43	40	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
44	41	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
45	42	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
46	43	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3
47	44	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
48	45	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1
49	46	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
50	47	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
51	48	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
52	49	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
53	50	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
54	51	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
55	52	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
57	54	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
58	55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
59	56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
60	57	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
61	58	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
62	59	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
63	60	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
64	61	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
65	62	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
66	63	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
67	64	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
68	65	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
69	66	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
70	67	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
71	68	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
73	70	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
74	71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
75	72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
76	73	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
77	74	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
78	75	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
79	76	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
80	77	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
81	78	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
82	79	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
83	80	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
84	81	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
85	82	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
86	83	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
130	127	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
131	128	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
132	129	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
133	130	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
134	131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
135	132	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
136	133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2		
137	134	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
138	135	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
139	136	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
140	137	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
141	138	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
142	139	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
143	140	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
144	141	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
145	142	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
146	143	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
147	144	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
148	145	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
149	146	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
150	147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
151	148	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
152	149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
153	150	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
154	151	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
155	152	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
156	153	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
157	154	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
158	155	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
159	156	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
160	157	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
161	158	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
162	159	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
163	160	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
164	161	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
165	162	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1
166	163	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
167	164	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
168	165	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
169	166	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
170	167	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
171	168	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
172	169	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
173	170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
174	171	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
175	172	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
176	173	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
177	174	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
178	175	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
179	176	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
180	177	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
181	178	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
182	179	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
183	180	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
184	181	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
185	182	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
186	183	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
187	184	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
188	185	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
189	186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
190	187	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
191	188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
192	189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
193	190	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
194	191	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
195	192	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
196	193	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
197	194	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
198	195	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
199	196	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
200	197	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
201	198	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
202	199	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
203	200	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
204	201	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1
205	202	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
206	203	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
207	204	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
208	205	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
209	206	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
210	207	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
211	208	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
212	209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
213	210	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
214	211	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
215	212	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
216	213	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
217	214	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
218	215	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
219	216	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
220	217	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
221	218	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
222	219	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
223	220	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
224	221	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
225	222	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
226	223	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
227	224	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
228	225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
229	226	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
230	227	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
231	228	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
232	229	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
233	230	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
234	231	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
235	232	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
236	233	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
237	234	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
238	235	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
239	236	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
240	237	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
241	238	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
242	239	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
243	240	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1
244	241	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
245	242	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
246	243	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
247	244	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
248	245	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
249	246	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
250	247	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
251	248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
252	249	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
253	250	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
254	251	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
255	252	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
256	253	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
257	254	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
258	255	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2





	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
345	342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
346	343	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
347	344	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
348	345	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
349	346	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
350	347	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
351	348	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
352	349	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
353	350	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
354	351	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
355	352	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
356	353	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
357	354	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
358	355	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
359	356	3	3	3	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
360	357	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1
361	358	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
362	359	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
363	360	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
364	361	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
365	362	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
366	363	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
367	364	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
368	365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
369	366	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
370	367	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
371	368	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3
372	369	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
373	370	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
374	371	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
375	372	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
376	373	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2
377	374	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
378	375	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2
379	376	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
380	377	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
381	378	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3
382	379	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
383	380	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
384	381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
385	382	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
386	383	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1
387	384	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA SUNARP 2015.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1 Tangibilidad</b>	SI	No	SI	No
1	Sunarp cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	✓	✓	✓	
2	Las instalaciones físicas de Sunarp son visualmente atractivas.	✓	✓	✓	
3	Los empleados de Sunarp tienen buena presencia.	✓	✓	✓	
4	Sunarp cuenta con un material visualmente atractivo (folletos, comunicados, etc.).	✓	✓	✓	
5	Sunarp cuenta con un entorno geográfico accesible.	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>	SI	No	SI	No
6	Cuando Sunarp promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	✓	✓	✓	
7	Cuando tiene un problema, Sunarp muestra un interés sincero por solucionarlo.	✓	✓	✓	
8	Sunarp lleva a cabo el servicio bien a la primera.	✓	✓	✓	
9	Sunarp acaba sus servicios en el momento que promete que va hacerlo.	✓	✓	✓	
10	Sunarp pone énfasis en unos registros exentos de errores.	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>	SI	No	SI	No
11	Los empleados de Sunarp le comunican con exactitud cuando se llevarán a cabo los servicios.	✓	✓	✓	
12	Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio rápido.	✓	✓	✓	
13	Los empleados de Sunarp siempre están dispuestos a ayudarle.	✓	✓	✓	
14	Los empleados de Sunarp nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓	✓	✓	
15	Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio eficiente.	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>	SI	No	SI	No
16	El comportamiento de los empleados de Sunarp le inspira confianza.	✓	✓	✓	
17	Se siente seguro en sus transacciones con la Sunarp.	✓	✓	✓	
18	Los empleados de Sunarp suelen ser corteses con usted.	✓	✓	✓	
19	Los empleados de Sunarp tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	✓	✓	✓	
20	Los empleados de Sunarp brindan un trato cordial.	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>	SI	No	SI	No
21	La Sunarp le proporciona atención individualizada.	✓	✓	✓	
22	Sunarp tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.	✓	✓	✓	
23	Sunarp cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.	✓	✓	✓	
24	Sunarp se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	✓	✓	✓	
25	Los empleados de Sunarp comprenden sus necesidades específicas.	✓	✓	✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. García, I. Lucía González DNI: 28.223.439

Especialidad del validador: Decho Patrimonial Corporativo

<sup>1</sup>Partinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

<sup>4</sup>Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

08 de Julio de 2016

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA SUNARP 2015.**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia:	Relevancia:	Claridad:	Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1 Tangibilidad</b>	SI	No	SI	No
1	Sunarp cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	/	/	/	
2	Las instalaciones físicas de Sunarp son visualmente atractivas.	/	/	/	
3	Los empleados de Sunarp tienen buena presencia.	/	/	/	
4	Sunarp cuenta con un material visualmente atractivo (folletos, comunicados, etc).	/	/	/	
5	Sunarp cuenta con un entorno geográfico accesible.	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>	SI	No	SI	No
6	Cuando Sunarp promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	/	/	/	
7	Cuando tiene un problema, Sunarp muestra un interés sincero por solucionarlo.	/	/	/	
8	Sunarp lleva a cabo el servicio bien a la primera.	/	/	/	
9	Sunarp acaba sus servicios en el momento que promete que va hacerlo.	/	/	/	
10	Sunarp pone énfasis en unos registros exactos de errores.	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>	SI	No	SI	No
11	Los empleados de Sunarp le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	/	/	/	
12	Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio rápido.	/	/	/	
13	Los empleados de Sunarp siempre están dispuestos a ayudarle.	/	/	/	
14	Los empleados de Sunarp nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	/	/	/	
15	Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio eficiente.	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>	SI	No	SI	No
16	El comportamiento de los empleados de Sunarp le inspira confianza.	/	/	/	
17	Se siente seguro en sus transacciones con la Sunarp.	/	/	/	
18	Los empleados de Sunarp suelen ser corteses con usted.	/	/	/	
19	Los empleados de Sunarp tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	/	/	/	
20	Los empleados de Sunarp brindan un trato cordial.	/	/	/	
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>	SI	No	SI	No
21	La Sunarp le proporciona atención individualizada.	/	/	/	
22	Sunarp tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.	/	/	/	
23	Sunarp cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.	/	/	/	
24	Sunarp se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	/	/	/	
25	Los empleados de Sunarp comprenden sus necesidades específicas.	/	/	/	



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable ☒   No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: *Matia Periza Pegueta*

DNI: *10342159*

Especialidad del validador: *Administración en Educación*

*Perfancia:* El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota:* Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*28 de Julio del 2016*

*Cut*

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA SUNARP 2015.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1	Relevancia2	Claridad3	Sugerencias
DIMENSION 1 Tangibilidad					
1	Sunarp cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	SI	No	SI	No
2	Las instalaciones físicas de Sunarp son visualmente atractivas	X	X	X	
3	Los empleados de Sunarp tienen buena presencia	X	X	X	
4	Sunarp cuenta con un material visualmente atractivo (folletos, comunicados, etc).	X	X	X	
5	Sunarp cuenta con un entorno geográfico accesible	X	X	X	
DIMENSION 2 Fiabilidad					
6	Cuando Sunarp promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple	SI	No	SI	No
7	Cuando tiene un problema, Sunarp muestra un interés sincero por solucionarlo	X	X	X	
8	Sunarp lleva a cabo el servicio bien a la primera	X	X	X	
9	Sunarp acaba sus servicios en el momento que promete que va hacerlo	X	X	X	
10	Sunarp pone énfasis en unos registros exactos de errores	X	X	X	
DIMENSION 3 Capacidad de respuesta					
11	Los empleados de Sunarp le comunican con exactitud cuándo se le van a cabo los servicios	SI	No	SI	No
12	Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio rápido	X	X	X	
13	Los empleados de Sunarp siempre están dispuestos a ayudarle	X	X	X	
14	Los empleados de Sunarp nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	X	X	X	
15	Los empleados de Sunarp le proporcionan un servicio eficiente	X	X	X	
DIMENSION 4 Seguridad					
16	El comportamiento de los empleados de Sunarp le inspira confianza	SI	No	SI	No
17	Se siente seguro en sus transacciones con la Sunarp	X	X	X	
18	Los empleados de Sunarp suelen ser corteses con usted	X	X	X	
19	Los empleados de Sunarp tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X	X	X	
20	Los empleados de Sunarp brindan un trato cordial	X	X	X	
DIMENSION 5 Empatía					
21	La Sunarp le proporciona la atención individualizada	SI	No	SI	No
22	Sunarp tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes	X	X	X	
23	Sunarp cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada	X	X	X	
24	Sunarp se interesa por actuar del modo más conveniente para usted	X	X	X	
25	Los empleados de Sunarp comprenden sus necesidades específicas	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: AGUILAR CALERO ESTEVA NOEMI DNI: 37947559

Especialidad del validador: Mg. Docencia y Gestión Educativa

<sup>1</sup>Perfiliencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o  
 dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es  
 concreto, exacto y directo

<sup>4</sup>Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados  
 son suficientes para medir la dimensión

..... de 07 del 2016

Mg.   
 Firma del Experto Informante.

## **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **Calidad de Servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016**

*Br. Akane Harumi Mori Rivera*

#### **Resumen**

La investigación titulada “Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016”. Como objetivo general fue determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

Esta investigación es descriptiva-comparativa, no experimental de enfoque cuantitativo y de tipo básico. La muestra estuvo constituida por 384 usuarios de la Sunarp 2016. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha fundamentado la información en el modelo Servqual; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert.

Finalmente, en el estudio se realizó un análisis descriptivo comparativo de los niveles de percepción y expectativa de la variable calidad de servicio de atención al usuario en el trámite documentario Sunarp 2016. Asimismo, se realizó la prueba de diferencia entre percepción y expectativa con la prueba de rangos con signo de Wilcoxon de calidad de servicio entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016. Por lo tanto, en el estudio se demuestra que la expectativa es mas alta que la percepcionen la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Palabras claves:** Trámite/ Calidad/ Servicio/ usuario/ registros públicos

### **Abstract**

The research entitled "Quality of customer service in the documentary process of the Sunarp 2016". As a general objective was to determine the quality of customer service in the documentary process of the Sunarp 2016.

This research is descriptive-comparative, of quantitative approach and basic type. The sample consisted of 384 users of the Sunarp 2016. To build, validate and demonstrate the reliability of the instruments, the information was based on the Servqual model; Was used the technique of the survey and its instrument was the questionnaire. To measure the sample, instruments graded on the Likert scale were used.

Finally, a comparative descriptive analysis of the levels of perception and expectation of the quality of service user service in the documentary process of the Sunarp 2016 was carried out. Likewise, the test of difference between perception and expectation with The Wilcoxon signed-rank test of quality of service between user perception and expectation in the Sunarp 2016. Therefore, the study shows that the expectation is higher than the perception in the quality of customer service In the Sunarp 2016 documentary process.

Keywords: Process / Quality / Service / user / public records.

## Introducción

Para la realización de la investigación se ha tomado como referencia varias tesis internacionales y nacionales para alcanzar el objetivo principal del estudio. Se ha indagado sobre otros estudios previos que hablen sobre el tema de investigación del presente trabajo.

Kurtz (2012) conceptualiza respecto a calidad de servicio afirma que: “Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa” (p 87). De lo expuesto, el autor concluye que en la actualidad la satisfacción del cliente en relación a los servicios ofrecidos por las empresas se ha convertido en uno de los indicadores de mayor relevancia y depende de esta el éxito de las organizaciones.

Evans & Lindsay (2008) afirma que: “La calidad empieza con el cliente y por lo tanto entender sus necesidades es la base para mejorar y que las quejas se deben buscar activamente” (p.112). Por lo tanto, para que las organizaciones eleven el nivel de calidad de servicio al cliente interno y externo, es fundamental entender las necesidades de los usuarios, con la intención de poder satisfacerlos y continúen usando los productos o servicios ofrecidos.

En el mundo la calidad de servicio es una necesidad primordial para la gran mayoría de empresas. Asimismo en el mundo moderno es un factor clave para el éxito de cualquier empresa o institución pública, en el contexto de proporcionar un adecuado conocimiento a través de una buena atención y al mismo tiempo utilizar las aplicaciones de estrategias de buen servicio, los mismos que se convierten en “piezas claves”.

En latinoamérica, muchas empresas e instituciones no tienen en cuenta la importancia de la calidad de servicio, el mismo que se debe conocer a nivel general, dentro de la calificación de resultados de satisfacción al cliente o usuario, ya que sin duda alguna es parte de un sistema que se denomina proceso; es así, que para

proporcionar y conseguir un servicio eficaz o que sea considerado eficiente a la percepción de los clientes o usuarios, debemos tener presente una constante evaluación de los métodos que simplifican y optimizan la atención de los usuarios.

En el Perú, la mayoría de los clientes se muestran inconformes ante el tiempo de respuesta después de hacer una solicitud de cotización o una solicitud de servicio técnico en campo. Se estima de que los clientes, aunque están satisfechos con el producto, no se encuentran satisfechos con el servicio recibido antes, durante y después de colocar una orden de compra.

Boletín Empresarial (2012) “los trámites registrales en la sunarp generan hasta 8 mil quejas al mes según informe institucional, la Defensoría del Usuario de dicha superintendencia recibe cada mes entre 5 mil y 8 mil quejas o reclamos por los trámites registrales que se realizan. Una cifra aparentemente alta, pero que solo representa el 10% de los problemas que llegan a esta oficina, pues los demás son pedidos de orientación especializada. la cantidad de reclamos por el tiempo de las gestiones al interior de Sunarp, como consecuencia de la gran cantidad de usuarios que llega diariamente, solicitando en todo Lima aproximadamente doce mil diferentes tipos de documentos registrales y dentro del mismo horario de 11 am a 1 pm, hace que la espera sea obligatoria. Otro problema es el mínimo ingreso de trámites vía Internet. El sistema informático para recepción de formularios de constitución de empresas existe; sin embargo, por cada 250 trámites que se realizan manualmente en mesa de partes, solo diez se realizan vía electrónica”.(p 12)

Sunarp (2015) ” El Defensor del Usuario presta asistencia al usuario que gestiona algún servicio, asimismo, vigila y fiscaliza a los funcionarios responsables para que cumplan con atenderlos dentro de los plazos reglamentarios. Durante el periodo correspondiente al mes de febrero del año 2015 en Lima, las atenciones brindadas por la Defensoría del Usuario ascendieron a 20,554. Cabe señalar que de dicha cantidad, el 3,275 correspondió a Reclamos y 17,279 Orientación Especializada”.(p 12)

Actualmente, en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP se rige bajo la Ley 26366 la cual tiene por finalidad dictar las políticas y normas técnico administrativas de los registros públicos. Esta encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordina y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en sunarp a pesar de haber agilizado la gestión de diversos registros, aún en diversos trámites hay mucho por mejorar en cuanto a demora en plazos, tiempos de espera en tramites y en los diferentes criterios empleados por los registradores para hacer observaciones a los expedientes que les presentan a diario, siendo estas situaciones lo que influye en la calidad de servicio percibido por los usuarios cuando realizan sus trámites documentarios.

Tabla 1

<b>Estados</b>
Observados
Liquidados
Rectificación por error material
Tachas
Desistimientos
Apelaciones
Inscritos

*Nota:* Estados del proceso del trámite documentario en la SUNARP

Fuente: Tomado de base de datos Superintendencia Nacional de Registros Públicos 2016.Lima,Peru

En este sentido resulta un hecho importante, que los directivos y colaboradores de esta institución pública contribuyan a la optimización de los procesos registrales que realicen como garantizar la calidad del servicio la cual se revierte al final en la mayor satisfacción del cliente. A raíz de lo expuesto se plantea la especial importancia que tiene la parte directiva de la Sunarp para la planificación de la calidad y la correcta dirección de la institución con mecanismos que permitan optimizar los procesos con un grado elevado de confiabilidad. Por lo tanto se concluye que en estos últimos años el crecimiento de las gestiones al interior de la Sunarp es necesaria respecto a la implementación de un sistema de calidad de servicio como un medio de control, para reducir los tiempos de



atención, cumplimiento de plazos, quejas y otorgar información sin error debiendo mejorar la percepción de la calidad de servicio conjuntamente con sus dimensiones estipuladas en el modelo SERVQUAL.

**El problema general:**

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016?

**Problemas específicos:**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en Sunarp 2016?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016?

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016?

**Hipotesis general:**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Hipótesis específicas:**

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en Sunarp 2016

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.

Existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016.

**Objetivo general:**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

**Objetivos específicos:**

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a los elementos tangibles que existen en Sunarp 2016.

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la fiabilidad que brinda Sunarp 2016.

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda Sunarp 2016.

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la seguridad que brinda Sunarp 2016.

Determinar el nivel de calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en cuanto a la empatía que brinda Sunarp 2016.

### **Metodología**

Esta investigación es descriptiva-comparativa, de enfoque cuantitativo y de tipo básico. La muestra estuvo constituida por 384 usuarios de la Sunarp 2016. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha fundamentado la información en el modelo Servqual; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert.

Finalmente, en el estudio se realizó un análisis descriptivo comparativo de los niveles de percepción y expectativa de la variable calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016. Asimismo, se realizó la prueba de diferencia entre percepción y expectativa con la prueba de rangos con signo de Wilcoxon de calidad de servicio entre percepción y expectativa del usuario en la Sunarp 2016. Por lo tanto, en el estudio se demuestra que la percepción es mas alta que la expectativa en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

### **Resultados**

Luego de realizar los análisis y procesamiento de datos de la encuesta SERQUAL realizadas a los usuarios atendidos en Sunarp; en relación al objetivo general se aprecia que en relación a la percepción de la Calidad de servicio, se demuestra que el 55.2% corresponde a un nivel alto de percepción mientras el 69% corresponde a un nivel medio de expectativa en la calidad de servicio. Por lo tanto

existe buena calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.

### **Discusión**

Según el objetivo general se afirma que los niveles de percepción y expectativa de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, son los siguientes: el 55.2% tiene una percepción alta y el 7.8% tiene una expectativa alta; el 15.6% tiene una percepción baja y el 23.2% tiene una expectativa baja; así mismo el 29.2% tiene una percepción media y el 69% tiene una expectativa media. Y por último la Prueba de Wilcoxon, se observa que existe diferencia entre la percepción y expectativa de la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016. Con un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-10,155$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96 teniendo como resultado rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto el nivel de percepción en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016 es alto. Este hallazgo es similar a los objetivos logrados por Barcenás (2014), en su tesis: "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura". El objetivo del estudio de aplicación de una investigación descriptiva, basándose en el análisis de las dimensiones de la teoría de SERVQUAL (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles), donde el tamaño de la muestra a encuestar fue de 195 clientes, llegándose a concluir que de esta forma, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de LAN Perú aeropuerto de Piura se encuentran relacionados de manera significativa y positiva, y las correlaciones significativas implican que mientras el cliente reciba un servicio más confiable, con mayor seguridad, con personal que demuestre empatía y mejores elementos tangibles, mayor será la satisfacción del cliente. Asimismo, el estado actual de la calidad del servicio de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura muestran aspectos que mayormente van de lo aceptable a lo excelente, no existen clientes que valoren al servicio en forma negativa. En consecuencia, existe percepción y respecto a la calidad del servicio, donde además de los coeficientes de correlación se puede deducir que el aspecto de la calidad del servicio que produce mayor satisfacción en

los clientes, es la confiabilidad del servicio seguido de la seguridad y por último, la satisfacción del cliente de la empresa LAN Perú aeropuerto de Piura nos indica que el desempeño de la empresa está siendo valorado de tal manera que se deduce que los clientes están satisfechos con el servicio que se está brindando.

### Conclusiones

En respuesta a la hipótesis y objetivo general planteados, se concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) de igual modo  $z=-10,155$  siendo este menor al punto crítico equivalente a 1,96

### Referencias

- Álvarez, L.G (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de maestría).Caracas; Venezuela: Universidad católica Andrés Bello.
- Arrué, J. (2014) *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. (Tesis de maestría). Loreto; Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Arnheim, R. (2009). *Arte y percepción visual*. Madrid, España: Editorial Alianza Editora.
- Asesoría económica &marketing copyright (2009).*Calculadora de Muestras*.  
Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde  
[http://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)
- Arrascue, J y Segura, E (2016) *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" chiclayo-2015*.(Tesis

para optar el grado de licenciado). Chiclayo;Perú: Universidad Señor de Sipan, Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascae%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>

Borjas, R. (2013) *Calidad de servicio prestada por la gerencia de finanzas de PDVSA gas occidente a contratistas y proveedores*. (Tesis de maestría).Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.

Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.

Barcenas, Delicia (2014). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura*. (Tesis para optar el Título de Licenciada) Piura; Perú: Universidad Nacional de Piura. Perú.

Boletin Empresarial (2012).*Trámites registrales en la sunarp generan hasta 8 mil quejas al mes*. Lima; Peru. Copyright. Recuperado el 12 de Junio de 2016 desde <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=356>

Cahuina, M. (2014). *Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la unidad de gestión educativa local Arequipa Sur, 2014* (Tesis de pregrado). Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María de Arequipa. Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde <https://core.ac.uk/download/pdf/54221396.pdf>

Calmet, J. (2014). *Sistema informático web de trámite documentario para la UGEL de Zarumilla – Tumbes utilizando los frameworks angularjs y spring MVC* (Tesis de pregrado). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/642>

Carranza,D (2016).*Factores que influyen en el bajo nivel de eficacia del programa de inclusión registral “sunarp te escucha” de la superintendencia nacional de los registros públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016.*(Tesis para optar el grado de licenciado). Trujillo; Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 14 de Junio de 2016 desde [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2506/1/RE\\_COMU\\_DIEGO.CARRANZA\\_FACTORES.QUE.INFLUYEN.EN.EL.BAJO.NIVEL.DE.EFICACIA.DEL.PROGRAMA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2506/1/RE_COMU_DIEGO.CARRANZA_FACTORES.QUE.INFLUYEN.EN.EL.BAJO.NIVEL.DE.EFICACIA.DEL.PROGRAMA_DATOS.PDF)

Concepto de Definicion (2016).*Definicion de expectativa.*Lima;Peru.Recuperado el 16 de Julio de 2016 desde <http://conceptodefinicion.de/expectativa/>

Droguett, F. (2012). *Calidad y satisfacción del servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes* (Tesis de pregrado). Santiago; Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 13 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

Duque, E.J (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.64-80

Evans, J. & Lindsay. (2008). *Administración y control de la calidad.* México D.F.: Cengage Learning.

Esquivez, Y y Tuesta, L (2012).*Relacionar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente en la empresa Hipermercados Plaza Vea de Chiclayo 2012.*(Tesis para optar el grado de licenciado). Chiclayo; Perú: Universidad Universidad Señor de Sipan. Recuperado el 11 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/1011/ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Explorable (2009). El muestreo estratificado. Recuperado 15 Junio de 2016 desde <https://explorable.com/es/muestreo-estratificado>

Garcia, J (2012). *evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011”* (Tesis de maestría). Guayaquil; Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 15 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestr%C3%ADa%20en%20gerencia%20de%20salud%20de%20Dr.%20Jorge%20Garc%C3%ADa.pdf>

García, A (2013). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles* (Tesis de doctorado). Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá. Recuperado el 17 de Junio de 2016 desde <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/20209/Tesis%20Alfonso%20G%C3%A1mez.pdf?sequence=3>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México D.F., Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Hernandez, L (2014). *Hipotesis y variables de la investigacion*. Barquisimeto: Venezuela. Universidad yacambu vicerrectorado de investigación y postgrado instituto de investigación y postgrado hipotesis y variables de la investigación. Recuperado el 20 de Octubre de 2016 desde <https://es.slideshare.net/Lahbowen/hipotesis-y-variables-31822694>

Ibérico, L. (2013). *Mejoramiento de la gestión de trámite documentario utilizando firma digital en el proyecto especial Alto Mayo – Moyobamba* (Tesis de pregrado). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 16 de Junio de 2016 desde <https://es.scribd.com/document/330488716/Lee-Ed-Iberico-Suarez>



- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* (Tesis de pregrado). Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 17 de Junio de 2016 desde <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kurtz, L. (2012). *Marketing Contemporáneo*. México: Cengage Learning.
- Lamb, Ch.; Hair, J.y McDaniel, C. (2013). *Marketing: edición latinoamérica*. México: Cengage Learning Editores.
- Landa, O. L (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. (Tesis de maestría).Lima; Perú: universidad nacional de educación.
- Lascurain, I (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de maestría).México D.F.; México: universidad iberoamericana. Recuperado el 18 de Junio de 2016 desde <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Luján, J. (2011) *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto nacional de salud del niño*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Maldonado, J. (2015). *Cultura de servicio al cliente*. Lima, Perú. Recuperado de[http://www.academia.edu/12340317/cultura de servicio al cliente](http://www.academia.edu/12340317/cultura_de_servicio_al_cliente)

- McGuigan. (1972). *Psicología experimental*, enfoque metodológico. México.
- Molina, R.D(2012). Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas rurales de nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas. (Tesis de maestría). Lima; Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Montes, E; García, J; Suarez, L Y Rendón, I (2015). Método comparativo. Recuperado 20 de Agosto de 2016 desde <http://es.slideshare.net/criminologa-cleu/eq3-montesgarciasuarez-rendon-metodo-comparativo4-b>
- Palacios, J. (2014). *Implementación de un Sistema de Trámite Documentario para la Mejora de Atención a los Usuarios de la Municipalidad del Centro Poblado de Pampa Grande, Tumbes 2014* (Tesis de pregrado). Tumbes; Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado el 20 de Julio de 2016 desde [http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/convenios/convenio\\_mcppg.pdf](http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/convenios/convenio_mcppg.pdf)
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. (1993). *Calidad total de gestión de los servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Ed. Díaz de los Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985): "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Retailing*, 49, 44-60.
- Perez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. - Chiclayo período Enero a Septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Real Academia Española (2012). *Definición de calidad de servicio*. España: Décima edición.

Real Academia Española (2014). *Definición de tangible*. Madrid, España: (23a edición).

Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango* (Tesis de Pregrado). Quetzaltenango; Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 22 de Julio de 2016 desde <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Rincon, M. (2010). *La empatía con el cliente*. Recuperado el 11 de Abril del 2017 desde <http://es.slideshare.net/MindProject/la-empatia-con-el-cliente-4522764>

Rodríguez, M. (2013). *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria Nicaragua- SIGDUNA* (Tesis de maestría). Andalucía; España: Universidad Internacional de Andalucía. Recuperado el 4 de Julio de 2016 desde [http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431\\_Rcalmedriguez.pdf?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rcalmedriguez.pdf?sequence=1)

Ruiz, A. (2012). *Concepto de fiabilidad (reliability)*. Recuperado el 25 de abril del 2016 desde [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=33948&folderId=257007&name=DLFE-11836.pdf](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?p_l_id=33948&folderId=257007&name=DLFE-11836.pdf)

Sunarp (2015). Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. Lima: Peru. Boletín Estadístico Año 4 Numero 38

Sunarp (2016).Nuestras oficinas Sunarp.Limpampa grande:Peru.Recuperado 5 de Junio del 2016 desde <https://www.sunarp.gob.pe/oficinas.asp>

Sandi, V (2014). *La investigación aplicada y básica/pura en el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP: Un acercamiento para la discusión*.San Jose,Costa Rica.Recuperado 17 de agosto de 2016 desde [http://www.academia.edu/22928761/La\\_investigaci%C3%B3n\\_aplicada\\_y\\_b%C3%A1sica\\_pura\\_en\\_el\\_Instituto\\_Centroamericano\\_de\\_Administraci%C3%B3n\\_P%C3%BAblica\\_ICAP\\_Un\\_acercamiento\\_para\\_la\\_discusi%C3%B3n](http://www.academia.edu/22928761/La_investigaci%C3%B3n_aplicada_y_b%C3%A1sica_pura_en_el_Instituto_Centroamericano_de_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica_ICAP_Un_acercamiento_para_la_discusi%C3%B3n)

Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa. (4 edición).

Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio*. (1ra edición). Bogota ; Colombia:Ecoe